

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MEJORAS EN LA GESTIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) EN
LA ALCALDÍA DE SAN AGUSTÍN, EN CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA,
PARA SUGERIR UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUE ESTANDARICE Y
ORGANICE LOS PROCESOS DE LAS PQRSD**



DAVID FELIPE GUZMÁN LOPEZ

Trabajo de grado en Automática Industrial

Modalidad Práctica Profesional

Director de Trabajo de Grado:

Mtr. Oscar Amaury Rojas Alvarado

Asesor de la Entidad:

José Ferney Urbano Idrobo

Universidad del Cauca

Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones

Programa Ingeniería en Automática Industrial

Popayán, 2024

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MEJORAS EN LA GESTIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) EN
LA ALCALDÍA DE SAN AGUSTÍN, EN CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA,
PARA SUGERIR UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUE ESTANDARICE Y
ORGANICE LOS PROCESOS DE LAS PQRSD**

Informe presentado a la facultad de
Electrónica y Telecomunicaciones de la
Universidad del Cauca para la obtención del título de:

Ingeniero en Automática Industrial

Director de Trabajo de Grado:
Mtr. Oscar Amauri Rojas Alvarado

Universidad del Cauca
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones
Programa Ingeniería en Automática Industrial
Popayán, 2024

Abstract

El presente estudio aborda la gestión de PQRSD en entidades gubernamentales colombianas, en este caso se centra en la Alcaldía de San Agustín, Huila, con el fin de mejorar la satisfacción del ciudadano y la eficiencia en la gestión pública. Se propusieron estrategias para optimizar el proceso de atención de PQRSD, mediante un análisis de literatura y un estudio de caso que empleó métodos cualitativos y cuantitativos. De esta manera, se identificaron áreas de mejora como la falta de seguimiento, tiempos de respuesta prolongados y opacidad en el proceso. Se destacaron oportunidades para implementar tecnologías de la información y buenas prácticas de gestión. A consecuencia de esto, se encuentra la importancia de mejorar la gestión de PQRSD para fortalecer la relación con los ciudadanos y fomentar la transparencia fue subrayada, proponiendo recomendaciones específicas para la Alcaldía de San Agustín y lecciones aprendidas aplicables a otras instituciones públicas. Este trabajo proporciona una base para futuras investigaciones y acciones de mejora en la gestión pública de este municipio.

Índice de Contenido

Capítulo 1.....	11
Introducción	11
Objetivos.....	13
1.1. Objetivo General.....	13
1.2. Objetivos Específicos:	13
Capítulo 2.....	14
Marco de Referencia	14
2.1. Modelado de Procesos	14
2.2. IDEF-0	14
2.3. BPMN.....	15
2.4. Trasformación digital.....	15
2.5. Reducción de los gastos públicos	15
2.6. Calidad de los servicios	16
2.7. Automatización de flujos de trabajo	16
2.8. Accesibilidad y transparencia	16
2.9. ISA-95.....	16
2.10. MIPG.....	18
2.11. Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES 3785).....	18
2.12. . Formulario Único de Reportes de Avance de la Gestión (FURAG).....	20
Capítulo 3.....	21
Marco Legal	21
3.1. Leyes y Normativas	21
3.1.1. Ley 1474 del 12 de Julio de 2011	21

3.1.2.	Artículo 5 y 7 de la Ley 1437 de 2011	22
3.1.3.	Ley 1755 de 2015	22
3.1.4.	Ley 962 de 2015	23
Capítulo 4.....		24
Contextualización de la entidad.....		24
4.1.	Alcaldía de San Agustín.....	24
4.1.1.	Misión.....	25
4.1.2.	Visión.....	25
4.1.3.	Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano	25
4.1.4.	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).....	26
4.1.5.	Manual de Procesos y Procedimientos	27
4.1.6.	Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones.....	27
4.1.7.	Informe de Auditoría a las PQRSD	27
4.2.	Rol desempeñado en la alcaldía de San Agustín: practicante profesional	27
4.3.	Componentes actuales para la gestión a PQRSD en la Alcaldía de San Agustín	28
4.3.1.	Estrategias para la gestión de PQRSD 2019 - 2023	28
4.3.2.	Mecanismos de atención a PQRSD	30
4.3.3.	Mecanismos de Seguimiento a las PQRSD	31
Capítulo 5.....		33
Diagnostico a la gestión de las PQRSD.....		33
5.1.	Modelo IDEF-0 del proceso de gestión y trámite a PQRSD Actual.....	37
5.2.	Modelo BPMN del proceso de gestión a PQRSD Actual	48
5.3.	Recepción gestión y trámite a las PQRSD durante el 2023.....	55
5.4.	Análisis de tiempos de respuesta:	57

5.4.1. Análisis de respuesta extemporánea	59
Capítulo 6.....	63
Propuesta de Mejora.	63
6.1. Clasificación y tipo de mejora	63
6.1.1. Análisis estructural	63
6.1.2. Análisis de tiempo de ciclo.....	64
6.1.3. Análisis de tiempo de ciclo.....	65
6.1.4. Análisis de Costeo de Actividades.....	65
6.2. Optimización de la Gestión de PQRSD Mediante la Integración ISA-95 y BPMN. 66	
6.2.1. Estandarización del proceso basada en ISA- 95	67
6.3. Análisis y clasificación de las mejoras	67
Capítulo 7.....	78
Propuesta de Sistematización a la Gestión de PQRSD.....	78
7.1. Tipos de software.	78
7.2. Licencias de software.....	79
7.3. Software de gestión documental	80
7.4. Software ORFEO	80
7.5. SAIA	82
7.6. Integración Software de Gestión Documental para la Gestión de PQRSD Alcaldía de San Agustín.	84
7.6.1. Selección de Software de Gestión Documental.....	84
Capítulo 8.....	85
8.1. Funcionalidad del software ORFEO NG	85
8.2. Gestión Documental de Orfeo NG.....	95
8.3. Conclusiones	98

Bibliografía	100
--------------------	-----

Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama Municipio de San Agustín- Huila.....	24
Figura 2. Caracterización de la respuesta a las PQRSD	32
Figura 3. Componentes del servicio al ciudadano, CONPES (3785). (2013).....	33
Figura 4. Modelo integrado de recursos, mecanismos, controles y productos para la gestión a PQRSD.	38
Figura 5. Etapas de la gestión a PQRSD.....	41
Figura 6. Etapa A1: Presentar PQRSD.	42
Figura 7. Etapa A2: Recepción a PQRSD.....	43
Figura 8. Etapa A3: Gestión y trámite a PQRSD.....	45
Figura 9. Etapa A4: Responder PQRSD	46
Figura 10. Etapa A5: Evaluar la atención del servicio.....	47
Figura 11. Modelo BPMN del proceso actual a la gestión de PQRSD.....	49
Figura 12. Presentar una PQRSD (BPMN).....	50
Figura 13. Recibir y radicar PQRSD (BPMN).	51
Figura 14. Trámite de la Respuesta a la PQRSD	53
Figura 15. Registrar PQRSD y respuesta en las dependencias.	53
Figura 16. Radicar respuesta a las PQRSD (BPMN).....	54
Figura 17. Modelo de Actividad de Administración de Operaciones de Gestión de PQRSD.	65
Figura 18. Proceso de eliminación de irregularidades en el proceso de PQRSD.	67
Figura 19. Propuesta de mejora a la gestión de las PQRSD	69
Figura 120. Proceso de eliminación de actividades que afectan al desarrollo al generar una PQRSD en el canal físico.....	72
Figura 21. Mejoras del proceso al generar una PQRSD.	72
Figura 22. Eliminación de actividades y actividades, en la recepción a PQRDFS.....	73
Figura 23. Mejora en el proceso de recepción de PQRSD.	73

Figura 24. Eliminación de actividades para la respuesta PQRSD.	76
Figura 25. Mejora de en el proceso de respuesta a PQRSD.	77
Figura 26. Formato de tabla de retención documental emitido por el archivo general de la nación	94
Figura 27. Categorización de los códigos de gestión documental en la alcaldía de San Agustín.....	95
Figura 28. Tabla de retención documental de la Alcaldía de San Agustín.....	96
Figura 29. Tabla RTD Alcaldía de San Agustín compatible con ORFEO NG.....	97

Índice de Graficas

Grafica 1. Distribución de PQRSD por mes.	56
Grafica 2. Distribución de PQRSD por tipo de respuesta.....	56
Grafica 3. PQRSD asignadas por dependencia.....	57
Grafica 4. Distribución días de respuesta a PQRSD.....	58
Grafica 5. Distribución de días de respuesta extemporánea	59

Índice de Tabla

Tabla 1. Estrategias para ña atención al ciudadano, vigencia 2019 - 2023.....	28
Tabla 2. Canales de Atención a PQRSD de la Alcaldía de San Agustín	29
Tabla 3. Términos para resolver las peticiones de los ciudadanos.....	30
Tabla 4. Funciones públicas alcaldía de San Agustín Huila.....	33
Tabla 5. Indicadores de medición y seguimiento función pública	34
Tabla 6. Mecanismos, procesos y procedimientos de la alcaldía de San Agustín	35
Tabla 7. Respuestas que la entidad da a las solicitudes de información hechas por los ciudadanos	35
Tabla 8. Valoración de los procesos	59
Tabla 9. Características Relevantes ORFEO.....	79
Tabla 10. Ventajas y Desventajas de ORFEO	80
Tabla 11. Características Relevantes SAIA	81
Tabla 12. Ventajas y Desventajas SAIA.....	82
Tabla 13. ORFEO VS SAIA para la Gestión de PQRSD en la Alcaldía de San Agustín.....	83

Capítulo 1.

Introducción

La calidad de los procesos radica en la capacidad de garantizar la satisfacción, la eficiencia y eficacia en la prestación de productos y servicios, tener buenos estándares de calidad es fundamental para que las organizaciones puedan crear valor, posicionarse y competir en el mercado (Flórez, 2021). Por ende, la gestión pública no es indiferente en la aplicación de estándares de calidad que le permitan sustentar el buen funcionamiento de las instituciones gubernamentales. Aun así, se encuentra que los servicios públicos de estas instituciones están en una situación en la que no consideran la competencia en el mercado. Es así como disminuyen los incentivos para mejorar en temas de calidad, debido a que las instituciones gubernamentales operan de acuerdo con la aplicación de la ley y sin competencia directa por lo que experimentan una menor presión en mejorar sus prestaciones (Sánchez, 2022).

Las entidades gubernamentales como las alcaldías tienen la necesidad de priorizar la participación ciudadana, quien debe proporcionar servicios eficientes y eficaces, además de fomentar la transparencia, la responsabilidad y rendición de cuentas a la administración municipal. En temas de ciudadanía la importancia de una alcaldía municipal radica en su capacidad de garantizar la satisfacción de los ciudadanos, así como de proporcionar un excelente servicio de atención a las comunidades y al ciudadano, entre los servicios más importantes se encuentra las PQRSD, estos son un mecanismo de recolección de información muy valiosa, debido a que un buen manejo de ellos permite identificar áreas de mejora, además de fomentar retroalimentación de los ciudadanos y fomentar la participación.

De esta manera, el buen manejo de los procesos de PQRSD garantiza evitar conflictos de tutela con la ciudadanía y ayuda a fomentar la participación ciudadana, no obstante, en la actualidad se encuentra que en una gran mayoría las alcaldías tienen un mal manejo en la gestión de PQRSD. Es así, en los últimos años se evidencia que algunas alcaldías en Colombia han implementado soluciones de gran calidad para mejorar los procesos de PQRSD con el fin de brindar una atención de calidad a ciudadanos, evitando posibles consecuencias legales a futuro.

En alcaldías como Cali, Bogotá, San José del Guaviare, Ibagué y Boyacá, se han implementado mejoras con sistemas y estrategias en base a una buena calidad para atender este tipo de procesos, el fin de cada una de estas instituciones es mejorar tanto los procesos como los tiempos en la generación de las respuestas a PQRS, implementando soluciones de calidad que facilitaran el manejo de la información de cada una de las actividades pertenecientes al proceso. Como resultados obtuvieron que los tiempos de respuesta a PQRS, el manejo de información y los esfuerzos mejoraron significativamente.

La administración municipal de San Agustín-Huila, enfrenta una problemática en los procesos internos de gestión documental para la atención oportuna de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones). Es así como se ha identificado una deficiencia en la gestión de documentos relacionados con las PQRSD, lo que afecta negativamente la rapidez y efectividad en la atención a las solicitudes ciudadanas. Así mismo, la ausencia de un sistema de gestión documental adecuado dificulta el acceso, organización y seguimiento de las PQRSD, lo que genera retrasos en la respuesta y en la toma de decisiones por parte de los funcionarios encargados de su atención.

Los trámites y reprocesos asociados a la falta de una gestión documental eficiente contribuyen a la acumulación de tiempo en la resolución de las solicitudes, afectando la satisfacción de los ciudadanos y generando un ambiente de descontento y desconfianza en la administración municipal. De esta forma, se evidencia que la carencia de un sistema automatizado para el registro y clasificación de las PQRSD puede resultar en la pérdida o extravío de documentos, lo que complica la trazabilidad y la transparencia en el manejo de las solicitudes. Por ende, esta problemática incide en la calidad del servicio y en la percepción de los ciudadanos sobre la capacidad de la administración municipal para abordar sus necesidades.

A consecuencia de esto, la Alcaldía de San Agustín-Huila, ha detectado demoras significativas en la atención de peticiones generales de los usuarios, con tiempos de respuesta promedio de 27 días, lo que refleja dificultades internas que afectan la respuesta a las PQRSD de la ciudadanía, impactando la gestión en las diferentes Secretarías de la alcaldía. Dada la necesidad de implementar procesos de calidad y mejora continua en las entidades gubernamentales; considerando que los procesos internos de gestión documental de las PQRSD en las alcaldías desempeñan un papel crucial en la participación ciudadana y en la prevención de

conflictos legales, se ha detectado una gestión deficiente de los procesos de PQRSD en la alcaldía de San Agustín- Huila.

Por lo tanto, se destaca la importancia de llevar a cabo un diagnóstico preciso de las PQRSD, con el propósito de implementar un modelo estructural IDEF-0 y un modelo dinámico BPMN, conforme al estándar ISA-95. Estos modelos se diseñarán con el objetivo de comprender a fondo los procesos, actualizar la documentación existente y estandarizarla mediante nuevos enfoques que contextualicen la información, con miras a mejorar la gestión de las PQRSD, tomar decisiones más informadas y, en última instancia, aumentar la productividad de los funcionarios y la eficiencia de la alcaldía municipal.

Objetivos

1.1. Objetivo General

Realizar el diagnóstico del proceso de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en la Alcaldía de San Agustín con referencia a las regulaciones pertinentes de la función pública, para realizar oportunidades de mejora y sugerir un sistema de gestión documental que estandarice y organice el seguimiento de las PQRSD.

1.2. Objetivos Específicos:

- Evaluar el cumplimiento de leyes y normativas (Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 del 2011), además identificar el estado actual de los procesos de atención a PQRSD en la Alcaldía de San Agustín (Huila), mediante el modelo estructural (IDEF-0) y dinámico (BPMN).
- Especificar las oportunidades de mejoramiento de los actuales procesos para la atención a PQRSD en la Alcaldía de San Agustín (Huila) y estructurar las oportunidades de mejora en los modelos IDEF-0 y BPMN.
- Proponer un software de gestión documental que atienda las necesidades de la función pública, enfocándose en la automatización de flujos de trabajo, la integración de canales de recepción y la generación de informes para optimizar la gestión de PQRSD.

Capítulo 2.

Marco de Referencia

2.1. Modelado de Procesos

La gestión y el modelado de procesos son aspectos fundamentales en el entorno empresarial actual, dado que estos permiten comprender y optimizar las operaciones comerciales, desglosando y analizando cada uno de los componentes que conforman un proceso empresarial, desde eventos y actividades hasta actores internos y externos. Este análisis proporciona una base sólida para la comprensión de cómo funcionan y evolucionan los procesos en una organización, por otro lado se analiza que todos los procesos incluyen eventos, actividades, tareas, decisiones, actores, objetos físicos (Equipos, Materiales, Productos, Documentos en Papel) y objetos informativos (Correos Electrónicos, Documentos Digitales, etc), y la ejecución de cualquier proceso conduce a resultados positivos o negativos, los cuales dependen en última instancia de un modelado de los procesos, el cual es crucial para comprender y gestionar las operaciones de manera eficiente y efectiva para garantizar resultados positivos en una organización (Dumas & Mendling, 2018).

2.2. IDEF-0

El estándar IDEF0 surge como una técnica de modelado de procesos fundamental en la mejora de la eficiencia y la comunicación en entornos empresariales y de producción, el estándar se originó en el programa de fabricación asistida por computadora (ICAM) desarrollado por la Fuerza Aérea de los Estados Unidos en la década de 1970, IDEF0, que significa "Integration Definition for Function Modeling,", este estándar se ha convertido en una metodología ampliamente reconocida y adoptada para representar de manera estructurada y jerárquica las funciones y actividades que componen un sistema o empresa, IDEF0 se basa en una notación simple de cajas y flechas que permite a los profesionales modelar y analizar cómo las actividades regulares se llevan a cabo, las políticas de control que garantizan su correcta ejecución, los recursos necesarios, las entradas, las salidas y las interacciones entre estas partes (Alberto G, 2020).

2.3. BPMN

El modelado de procesos, especialmente en el contexto de Business Process Management (BPMN), es un enfoque esencial para comprender y optimizar la operación de las organizaciones, este enfoque se basa en la idea de que un proceso se puede definir como la relación entre las entradas y salidas, donde las entradas se transforman en salidas a través de una serie de actividades que agregan valor a esas entradas. Inicialmente este tipo de modelado se aplicaba en procesos empresariales y exclusivamente con empresas, pero en la actualidad, el término "proceso empresarial" se aplica también a la administración pública y a cualquier tipo de proceso u organización (Mamrot, 2023).

El BPM implica una serie de conceptos, métodos y técnicas que respaldan el diseño, la administración, la configuración, la ejecución y el análisis de los procesos empresariales, ya que combina el conocimiento de la tecnología de la información con el conocimiento de las ciencias de la gestión y lo aplica a los procesos operativos de una organización, con el objetivo de buscar realizar cambios fundamentales y radicales en los procesos para lograr mejoras significativas en áreas clave de rendimiento, como costos, calidad y tiempos de producción (Tavares, 2023).

2.4. Transformación digital

La aplicación de una transformación digital a los procesos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) en una alcaldía podría tener un impacto significativo. La digitalización y la inteligencia artificial son desafíos importantes para una gran variedad de campos, debido a que las administraciones locales y centrales de los estados necesitan cambios estructurales profundos para mejorar la calidad de los servicios, la productividad, la accesibilidad y la transparencia de las instituciones públicas (Androniceanu, 2023). El impacto de aplicar una transformación digital en los procesos de PQRS podría manifestarse de diversas maneras, como lo son:

2.5. Reducción de los gastos públicos

Derivada de la digitalización simplificada de los procesos la cual permite eliminar tareas manuales redundantes lo que ayuda a contribuir a la optimización de recursos en la administración pública.

2.6. Calidad de los servicios

La calidad de los servicios es un objetivo central de la digitalización, ya que la transformación digital puede permitir una atención más eficiente y oportuna a las PQRSD de los ciudadanos (Meng, 2023).

2.7. Automatización de flujos de trabajo

La integración de tecnologías avanzadas puede aumentar la productividad de los empleados involucrados en el proceso de PQRSD, lo que, a su vez, puede tener un impacto positivo en la eficacia de la administración pública.

2.8. Accesibilidad y transparencia

La transformación digital también puede mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios públicos, proporcionando canales en línea para presentar PQRSD, de manera que los servicios sean más accesibles para la población, lo que puede fomentar una mayor participación y colaboración con la administración. Finalmente, la transformación digital puede aumentar la transparencia al permitir un seguimiento más claro y accesible de las solicitudes de los ciudadanos y las respuestas de la administración, contribuyendo a una mayor confianza en la administración pública y a la transparencia gubernamental.

2.9. ISA-95

La implementación del estándar ISA-95 en la gestión de PQRSD en la Alcaldía de San Agustín- Huila, sería un paso significativo para mejorar la eficiencia y la transparencia en la atención de las solicitudes de los ciudadanos. Por esta razón, el estándar ayudaría a identificar con claridad los objetivos y el alcance de esta implementación, permitiendo la optimización de los tiempos de respuesta, la trazabilidad de las solicitudes y la simplificación de los procesos de PQRSD (ANSI, 2000).

Por este motivo, la integración de sistemas se presenta como un elemento fundamental del estándar ISA-95, debido a que se buscaría la máxima integración de los sistemas de gestión de recursos empresariales (ERP) y otros sistemas relevantes utilizados en la administración pública y la gestión de PQRSD. El (ERP) es un sistema que abarca una amplia gama de aplicaciones empresariales y que se utiliza para gestionar y coordinar distintos aspectos de una organización (ANSI, 2001). En el contexto de la administración pública y la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), la implementación de un ERP permitiría una gestión más eficiente de los recursos y los procesos. El ERP puede abordar diversos aspectos de la gestión de la alcaldía, desde finanzas y recursos humanos hasta logística y aprovisionamiento, su integración en la gestión de PQRSD, que permitiría una comunicación más eficaz y coherente entre los diferentes departamentos y áreas involucrados en la atención de solicitudes ciudadanas.

Dentro de la implementación del estándar ISA-95 para la gestión PQRSD, la Gestión de Ejecución de Manufactura o MES (Manufacturing Execution System), puede desempeñar un papel importante en la optimización de los procesos y la gestión operativa en tiempo real, aunque el MES, se ha desarrollado originalmente para la supervisión y control de procesos de manufactura en la industria, su metodología estandarizada le permite adaptarse a cualquier tipo de proceso u organización (ANSI, 2005). De esta manera, este caso sería adaptable a la administración pública, y más específicamente a la gestión de PQRSD.

Por su parte, la implementación del sistema (MES) permitiría la supervisión y el control en tiempo real de los procesos involucrados en la atención de las solicitudes de los ciudadanos, lo que ayudaría a monitorear de manera continua el flujo de solicitudes y la asignación de recursos para garantizar que las PQRSD se atiendan de manera eficaz y oportuna. El MES permitiría proporcionar una trazabilidad detallada de los procesos, desde el registro inicial de una PQRSD hasta su resolución, lo que sería fundamental para mantener un registro completo y preciso de cada solicitud, facilitando la generación de informes y análisis posteriores.

Además de una gestión eficiente de los empleados y otros recursos utilizados en la atención de PQRSD, contribuiría así a una reducción de costos y a una mejor asignación de personal, garantizando que las solicitudes sean atendidas de manera efectiva y que la información fluya de manera adecuada entre los distintos niveles de la organización, gracias a

una buena coordinación entre diferentes departamentos o áreas involucradas en el proceso de PQRSD.

2.10. MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, comúnmente conocido como MIPG, se presenta como una herramienta de vital importancia en el contexto de la administración pública, diseñado para simplificar y unificar los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad. El MIPG desempeña un papel fundamental en la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión institucional en términos de calidad y eficiencia de servicios, este modelo tiene como objetivo principal establecer un orden coherente y sistemático en medio de las numerosas disposiciones y requisitos que las entidades públicas deben cumplir. Por ende, se compone de 7 dimensiones y 19 políticas, diseñadas para ser implementadas tanto a nivel nacional como territorial (Ministerio de educación, 2022).

En el contexto del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se busca estandarizar los procesos de atención a PQRSD en el ámbito de la administración pública. En este sentido, el MIPG establece un marco de referencia y directrices para la gestión integral de las entidades públicas, lo que incluye la optimización de procesos, la transparencia en la gestión, y la mejora en la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos, entre los atributos de calidad para tener en cuenta para la gestión operativa en las entidades públicas se tiene la gestión de las PQRSD (Función pública, 2018).

En base a las directrices del modelo MIPG, este proyecto busca la estandarización de los procesos de PQRSD, mediante la aplicación de metodologías como IDEF-0 y BPMN, que permitan analizar y representar de manera detallada cómo se desarrollan cada una de las actividades del proceso de atención a PQRSD. Además, la implementación del estándar ISA-95, que originalmente se enfoca en la gestión de procesos de manufactura.

2.11. Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES 3785)

El Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) fue creado por la Ley 19 de 1958. Esta es la máxima autoridad nacional de planeación y se desempeña como organismo asesor del Gobierno en todos los aspectos relacionados con el desarrollo económico y social del

país (DNP, 2023). Por lo tanto, el (CONPES 3785) pone a consideración las directrices generales para la implementación de la “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”, quien crea el “Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano”.

Este modelo refuerza las capacidades institucionales, técnicas y operativas, optimizando los procesos y procedimientos de las entidades para tener un impacto positivo en la gestión de sus objetivos misionales y procesos de apoyo. Al mismo tiempo, fomenta el acceso de los ciudadanos a una oferta de trámites y servicios basada en principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad en el servicio. Además, se busca adaptar la oferta a las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos mediante la implementación de soluciones innovadoras.

Para ello, se identifican tres áreas de trabajo que buscan garantizar la gestión de la “ventanilla hacia adentro”. Es decir, cualificar la eficiencia de las entidades públicas y su impacto en la entrega de servicios. La primera área, es la mejora en los arreglos institucionales para que las entidades ejecuten su rol y logren el cumplimiento efectivo de sus resultados. Como segunda área, se basa en la efectividad e innovación en los procesos y procedimientos internos que ofrezcan soluciones basadas en el uso de tecnologías de información y comunicaciones. Por último, la tercera área es el compromiso de los servidores públicos, con el servicio y la excelencia (DNP, 2013).

Adicionalmente, se identifican también tres áreas de trabajo para garantizar la gestión de la “ventanilla hacia afuera”; empezando por la mejora en la capacidad de la Administración Pública para ofrecer sus servicios a través de distintos canales, incluyendo aquellos basados en el uso de tecnologías de la información, las comunicaciones, y el desarrollo de estrategias que potencialicen las sinergias entre las entidades públicas del orden nacional y territorial. Después de esto, se encuentra el desarrollo de capacidades técnicas, financieras y humanas para cumplir las expectativas de los ciudadanos en materia de servicio, calidad y finalmente la generación de información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderán requerimientos o se gestionarán los trámites (DNP, 2013).

2.12. . Formulario Único de Reportes de Avance de la Gestión (FURAG)

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 2482 de 2012, El “Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión”, es una herramienta en línea para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales. El cual mide la gestión y desempeño institucional en las entidades que están en el ámbito de aplicación del MIPG y de modelo estándar de control interno (DGDI, 2023).

Este tiene como objetivo conocer los avances e identificar los aspectos susceptibles de mejora, respecto a la gestión, desempeño y sobre el estado de avance del sistema de control interno institucional de cada entidad. Es así como también permite aportar insumos a las nuevas autoridades locales, que apoyen la elaboración de sus planes de desarrollo territorial y además diseñar acciones de mejora que permita orientar su gestión hacia resultados y general valor público.

Capítulo 3.

Marco Legal

3.1. Leyes y Normativas

En la búsqueda de promover la transparencia, eficiencia y un mayor compromiso con la ciudadanía en las entidades públicas, la Constitución de Colombia establece una serie de leyes destinadas a agilizar y garantizar el cumplimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Estas leyes, entre las que destacan la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, desempeñan un papel fundamental en la administración pública y en las alcaldías, proporcionando el marco legal y las directrices necesarias para abordar eficazmente las inquietudes y expectativas de los ciudadanos. A su vez establecen procedimientos, responsabilidades y estándares que buscan mejorar la calidad de la atención al ciudadano y fortalecer la integridad en el sector público.

3.1.1. Ley 1474 del 12 de Julio de 2011

La Ley 1474 del 12 de julio de 2011, resalta la importancia de gestionar eficazmente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en las alcaldías y entidades públicas. Esta ley establece disposiciones clave para promover la transparencia, eficiencia y la lucha contra la corrupción en el sector público. La ley requiere que cada entidad pública tenga una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos para atender PQRSD relacionadas con su misión. Además, la Oficina de Control Interno supervisará el proceso y asegurará el cumplimiento de las normas legales.

Es así como se exige que las entidades públicas habiliten en sus sitios web un espacio para que los ciudadanos denuncien actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad. Esto ayuda a promover la transparencia y la participación ciudadana en la lucha contra la corrupción. Por último, la ley adopta un enfoque integral que abarca la identificación de riesgos de corrupción, la simplificación de trámites, la rendición de cuentas y el fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano en el sector público (Ley 1474 de 2011).

3.1.2. Artículo 5 y 7 de la Ley 1437 de 2011

El artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 establece una serie de derechos fundamentales de las personas en sus relaciones con las autoridades, lo cual es crucial en el contexto de la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD) en alcaldías y entidades públicas, estos derechos abarcan el acceso a presentar peticiones en diversas formas, obtener información, conocer el estado de trámites, ser tratado con respeto, recibir respuestas oportunas y preferenciales para ciertos grupos, y participar activamente en procedimientos administrativos. Además de permite la interacción a través de medios electrónicos, la autenticación digital y reconocer los derechos establecidos por la Constitución y las leyes.

El artículo 7 de la ley 1437 de 2011, establece los deberes de las autoridades en la atención a las personas que ante ellas acudan en relación con los asuntos que tramiten. Estos deberes abarcan el tener un trato respetuoso y diligente a las personas sin distinción, garantizar una atención mínima de 40 horas a la semana, tener visible una carta de trato digno actualizada, tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, atribuir a dependencias especializadas la función de atender las peticiones, adoptar medios tecnológicos para el trámite y contar con espacios idóneos para la atención al público.

3.1.3. Ley 1755 de 2015

La Ley 1755 de 2015, en Colombia, es un pilar fundamental en la regulación de los procesos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). En entidades públicas y gubernamentales, esta legislación establece un marco normativo esencial que busca no solo estandarizar, sino también mejorar la gestión de las interacciones entre los ciudadanos y las instituciones gubernamentales. De tal manera que integra tres artículos clave, en los que la ley establece una serie de directrices que influyen en la transparencia, la participación ciudadana y la calidad de los servicios prestados en el ámbito público.

El artículo 13 de la Ley 1755 es un pilar fundamental en este marco regulador, este artículo abre un abanico de posibilidades al ciudadano al permitirle solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, presentar servicios, requerir información, realizar consultas, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos, e interponer recursos. En otras

palabras, se reconoce la diversidad de inquietudes y necesidades que pueden surgir en la relación entre el ciudadano y el gobierno, y se proporciona un marco para su gestión adecuada.

El artículo 14 de la ley 1755, se ocupa de los plazos para la presentación de las PQRS, estos plazos son cruciales para garantizar una atención oportuna y efectiva a las solicitudes de la ciudadanía. Las peticiones generales deben ser atendidas en los primeros 15 días, mientras que las peticiones de carácter informal tienen un plazo de 10 días. En el caso de peticiones que involucran materias bajo la responsabilidad de la autoridad, el término se extiende a 30 días, además, se resalta la importancia de que las respuestas a las peticiones se realicen en un plazo máximo de 3 días, notificando cualquier demora por escrito. Por último, se menciona, que para las peticiones que involucran interacciones entre distintas autoridades, el plazo es de 10 días, destacando la necesidad de una comunicación coordinada y eficiente entre las instituciones públicas.

Finalmente, el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015 establece los requisitos esenciales que deben cumplir las PQRS para su correcta gestión. En cada solicitud se debe presentar información detallada, como la autoridad a la cual se dirige, los nombres y apellidos del solicitante y de su representante, documento de identidad, dirección de correspondencia y dirección electrónica, y lo más importante incluir el objetivo de la petición y las razones que fundamentan la misma, así como la relación de los documentos necesarios para iniciar el trámite. Todas estas disposiciones garantizan que las solicitudes estén claramente especificadas, lo que facilita su atención eficiente.

3.1.4. Ley 962 de 2015

Esta ley dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Capítulo 4.

Contextualización de la entidad

4.1. Alcaldía de San Agustín

En 1926 por ordenanza número 24 de 8 de abril, San Agustín fue erigido como municipio del departamento del Huila, durante su tercera fundación. Actualmente, el municipio de San Agustín cuenta con 32000 habitantes, distribuidos en 1316 km². Sus habitantes han logrado la adecuada conservación de las reliquias arqueológicas que allí se encuentran, a su vez el municipio cuenta con adecuadas vías de comunicación, hoteles de turismo, hospital, Instituciones educativas, alumbrado eléctrico, parques y otras comodidades de la vía moderna (Alcaldía de San Agustín- Huila, 2023)

Desde 1926 el municipio se mantiene hasta hoy con distintas circunscripciones administrativas, siendo la entidad más importante la Alcaldía Municipal, este órgano se divide en un despacho principal y 5 secretarías, (figura 1).

Figura 1. Organigrama Municipio de San Agustín- Huila.

Decreto 165 del 30 de diciembre de 2018



Nota. Adaptada de Organigrama Municipio de San Agustín. 2023. <http://www.sanagustin-huila.gov.co/alcaldia/organigrama>

4.1.1. Misión

El municipio de San Agustín, reconocido como Patrimonio Histórico y Cultural de la Humanidad, destaca por albergar un ecosistema único de gran importancia para el país. Esta entidad territorial se compromete a garantizar, organizar y controlar la provisión de bienes y servicios de calidad a sus habitantes, al tiempo que preserva su entorno ambiental. Además, se esfuerza por transformar de manera social y productiva el entorno, contando con un talento humano responsable capaz de orientar los procesos de desarrollo sostenible mediante una planeación colectiva. De esta manera, se rige por prácticas de buen gobierno democrático, respaldado por una gestión a nivel departamental, nacional y de cooperación internacional. Su enfoque se centra en la transformación social y productiva, con un compromiso social sólido para alcanzar los objetivos del desarrollo del milenio.

4.1.2. Visión

San Agustín- Huila, para el año 2026, será consolidado como el principal destino turístico mágico y sagrado de talla internacional, cuna del río patria de la Magdalena, enlazado de forma amplia y positiva a los aspectos de sostenibilidad ambiental y desarrollo rural con enfoque territorial fundamentada en un trabajo social liderado por la experiencia y la juventud incluyente y participativa para la construcción de una cultura y territorio de paz (Alcaldía de San Agustín-Huila, 2023).

4.1.3. Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano busca promover la prevención y la transparencia como pilares fundamentales para establecer un vínculo efectivo con los entes territoriales y la comunidad en general. Se ha dado especial prioridad a la ejecución de actividades esenciales para implementar este plan como una herramienta preventiva de control de gestión. Este enfoque contribuye significativamente al logro de la misión y objetivos institucionales, con el objetivo principal de reducir la incidencia de posibles actos de corrupción (Pabón, 2023).

Anualmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano formula y ejecuta estrategias con acciones concretas orientadas a este propósito. Para lo cual contempla 5 objetivos, (1) establecer los mecanismos que faciliten el acceso a los servicios que brinda la

administración municipal mediante la eficiencia de los procedimientos, la simplificación, estandarización, optimización y automatización de los trámites que presta las diferentes dependencias del municipio de San Agustín. (2) Gestionar mecanismos de acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios del municipio de San Agustín conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. (3) Garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados. (4) Detectar a tiempo las posibles causas que provocan las debilidades en los procesos administrativos con el fin mejorar continuamente. (5) Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano del Municipio de San Agustín (Pabón, 2023).

4.1.4. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)

El área de Gobierno y Servicios Administrativos de la entidad, a través de la definición de su plan estratégico de Tecnologías de la Información (2020-2023), tendrá la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución (Pabón, 2023).

Teniendo en cuenta lo anterior, se contempla 4 objetivos: (1) El Municipio de San Agustín Huila, toma en cuenta las necesidades de la entidad y los lineamientos de la política de gobierno digital. (2) Fortalecer la plataforma tecnológica de la Entidad (Hardware y Software), adoptando un esquema de alta disponibilidad y seguridad. (3) Aumentar la automatización y eficiencia de los procesos soportados con tecnologías de la información. (4) Cumplir con la normatividad vigente alineación de TI en la Entidad (Pabón, 2023).

4.1.5. Manual de Procesos y Procedimientos

Para la Administración Municipal de San Agustín-Huila es prioritario tener documentado los lineamientos de operación que reglamenten su adecuado funcionamiento, haciendo de este manual una herramienta de gestión que contribuya al mejoramiento continuo de los procesos desarrollados y al logro de la Misión, Visión de la Entidad. Por ende, el manual de procesos es un documento que consta de la descripción de los procedimientos asociados a cada proceso y las diferentes actividades que componen los procedimientos que realiza cada componente de la administración (Alcaldía de San Agustín- Huila, 2019).

4.1.6. Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones

Aquí se contempla la puesta en marcha de la Administración Municipal a favor de la ciudadanía, desde el momento de recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, a través de los diferentes canales para ello dispuestos. Este proyecto incluye su registro, trámite, respuesta, análisis y adopción de respuestas de fondo o la promoción de investigaciones de diferente índole ante la autoridad competente, además implica la adopción de acciones correctivas, preventivas, de mejora, hasta la resolución de respuestas a la ciudadanía (Bolaños, 2019).

4.1.7. Informe de Auditoría a las PQRS

Este informe tiene el objetivo de verificar que se realice eficientemente el tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones en cada uno de los procesos de la administración municipal. Es así como controla la oportunidad y permanencia en los términos de respuesta, como la evaluación de las causas que la han generado con su toma de decisiones, igualmente la evaluación de satisfacción al cliente, y las medidas tomadas por la administración, ante las respuestas emitidas al ciudadano por fuera de los términos de ley (Daza, 2023).

4.2. Rol desempeñado en la alcaldía de San Agustín: practicante profesional

El rol de practicante profesional de ingeniería en áreas relacionadas a los procesos administrativos desempeña un papel estratégico, ya que brinda apoyo a la gestión de las

dependencias de la alcaldía municipal. Su objetivo principal es impulsar la eficiencia y modernización de los procesos administrativos. Se centra en identificar áreas críticas para la mejora, con el fin de proponer e implementar, la estandarización de los procesos, automatización de flujos de trabajo y la introducción de herramientas tecnológicas de vanguardia. El practicante busca no solo cumplir con las regulaciones de la función pública, sino también ampliar la experiencia de atención al ciudadano y simplificar las operaciones diarias del personal. Este escenario dinámico va más allá de la eficiencia operativa, orientándose hacia la construcción de una administración pública adaptable y proactiva.

Debido a lo anterior se realizó un análisis detallado al procedimiento de la gestión a las PQRSD, con el fin de realizar una propuesta de mejora, que permita actualizar los modelos administrativos de la alcaldía de San Agustín con respecto a la atención al ciudadano.

4.3. Componentes actuales para la gestión a PQRSD en la Alcaldía de San Agustín

La alcaldía de San Agustín en cumplimiento a la ley 1474 de 2011, ley 1437 de 2011, 1755 de 2015, ley 965 de 2005, entre otras que regulan la atención al ciudadano, cuenta con arreglos institucionales, procesos y procedimientos, talento humano, canales de atención a la ciudadanía, protocolos y manuales de atención, permitiéndole atender las necesidades de los ciudadanos.

4.3.1. Estrategias para la gestión de PQRSD 2019 - 2023

En el Plan de Desarrollo Territorial “San Agustín nos Une” con vigencia 2019 – 2023, se contemplaron entre otros el Plan anticorrupción y Servicio al Ciudadano, el Plan Estratégico de Tecnologías (PETI); explicados en el capítulo anterior, los cuales dictan las estrategias que la alcaldía llevo a cabo para prestar el servicio de atención al ciudadano.

A continuación, se indican los componentes y sus respectivas actividades establecidas para la gestión de las PQRSD llevando seguimiento a las mismas, véase la (tabla_1).

Tabla 1

<i>Estrategias para la atención al ciudadano, vigencia 2019 - 2023</i>		
PLAN	COMPONENTE	ACTIVIDADES
Anticorrupción y servicio al ciudadano	Racionalización de Trámites	Implementar política cero papel-circular 012 de 2017 Publicar los trámites en el sitio Web institucional y en la plataforma del SUIT Utilizar los canales de atención, Líneas telefónicas, Correos institucionales, redes sociales, para la atención al ciudadano.
	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Poner a disposición de los ciudadanos el listado de trámites Elaborar y publicar informes PQRSD Capacitar a los funcionarios en atención al ciudadano Informe de Control a PQRSD Efectuar encuestas de satisfacción al ciudadano Efectuar seguimiento a la gestión de las PQRSD
Plan estratégico de tecnologías de la información (PETI)	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	solicitadas por la comunidad Verificar el cumplimiento del tiempo de respuesta a las solicitudes de acuerdo con los tiempos de ley Verificar el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Modernización del trabajo al interior de la entidad, para atender los cambios que se avecinan con la implementación de la estrategia de Gobierno Digital.
	Determinar las estrategias para la gestión TI	Incorporar nuevas tecnologías de la información para el desarrollo de actividades y la atención a las demandas de información de los usuarios.

Nota. Tomado de Alcaldía de San Agustín- Huila (Estrategias para la atención al ciudadano, vigencia 2019 – 2023).

4.3.2. Mecanismos de atención a PQRSD

La alcaldía de San Agustín cuenta con tres canales de atención a las PQRSD, como se indica en la (tabla 2), los cuales tienen como objetivo el facilitar las relaciones de los ciudadanos con la administración pública, permitiendo a esta última recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen; Además la entidad debe Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos como se estipula en la ley 1437 del 2011.

Tabla 2

<i>Canales de Atención a PQRSD de la Alcaldía de San Agustín</i>		
Nº	CANAL DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
1	Atención Presencial	Los ciudadanos pueden acudir personalmente a nuestras oficinas para presentar sus PQRSD y recibir asistencia directa. A través de la ventanilla de Atención al Ciudadano ubicada en la Calle 3 Carrera 12 Esquina, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en jornada continua de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
2	Sitio Web Institucional	A través de nuestro sitio web (http://www.sanagustin-huila.gov.co), los ciudadanos pueden completar un formulario para presentar sus PQRSD de manera electrónica.
3	Correo Electrónico	Los ciudadanos pueden enviar sus PQRSD al correo electrónico contactenos@sanagustin-huila.gov.co para su atención.

Nota. Tomado de Alcaldía de San Agustín- Huila, Manual de PQRSD (2023).

Las peticiones que llegan por los canales de atención se direccionan a los funcionarios encargados de las oficinas de la entidad Figura 1, los cuales cuentan con respectivos correos institucionales, el personal profesional de la alcaldía tiene la obligación de atender estas peticiones y gestionar la respectiva respuesta dentro de los plazos establecidos por la ley 1755 del 2015, teniendo en cuenta las distintas modalidades de petición y los casos especiales, tal como se indica en la tabla 3.

Tabla 3

Términos para resolver las peticiones de los ciudadanos

TIPO DE PQRS	PLAZO DE RESPUESTA	CONDICIONES Y CONSIDERACIONES
Petición General	15 días hábiles	Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
Petición de documentos o información	10 días hábiles	
Petición en materias a cargo de la autoridad	30 días hábiles	
Petición entre autoridades	10 días hábiles	
Quejas y Reclamos	15 días hábiles	
Denuncias	15 días calendario	

Nota. Tomado de la Alcaldía de San Agustín- Huila_ ley 1755, artículo 14 del año 2015. Elaboración propia.

4.3.3. Mecanismos de Seguimiento a las PQRS

La oficina de atención al ciudadano lleva registro de ingreso y respuesta a las peticiones que llegan por los canales de atención, lo cual permite tener un historial de las interacciones de la entidad con los ciudadanos, en su contenido se encuentran los datos del solicitante, fecha de recepción, número único de radicado, tipo de petición, descripción detallada del asunto, responsable designado para la respuesta, fecha de respuesta y respuesta a la petición.

Este registro facilita los datos para realizar los informes de seguimiento y control de la gestión a las PQRS, en los cuales se analiza cuanto tiempo tardaron los funcionarios en resolver las peticiones presentadas por los ciudadanos, para lo cual se caracteriza las respuestas como se indica en la figura 2.

Figura 2. Caracterización de la respuesta a las PQRSD



Nota. Tomado de la Alcaldía de San Agustín- Huila, Informe de gestión de PQRSD (2023). Elaboración propia.

Con respuesta: Hace referencia a las PQRSD de las que ya se gestionó, tramitó y registró una respuesta. Estas se dividen en respuestas Oportunas y Extemporáneas.

- **Oportunas:** Aquellas cuya respuesta fue dada de manera oportuna de acuerdo los términos de ley.
- **Extemporáneas:** Aquellas cuya respuesta fue dada de manera extemporánea de acuerdo con los términos de ley.

No requiere respuesta: No requieren de una respuesta debido a su naturaleza de carácter informativo.

Sin respuesta: Son aquellas PQRSD que aún se encuentran en gestión y trámite por parte del funcionario responsable. Estas se dividen en las que se encuentran en términos y vencidas.

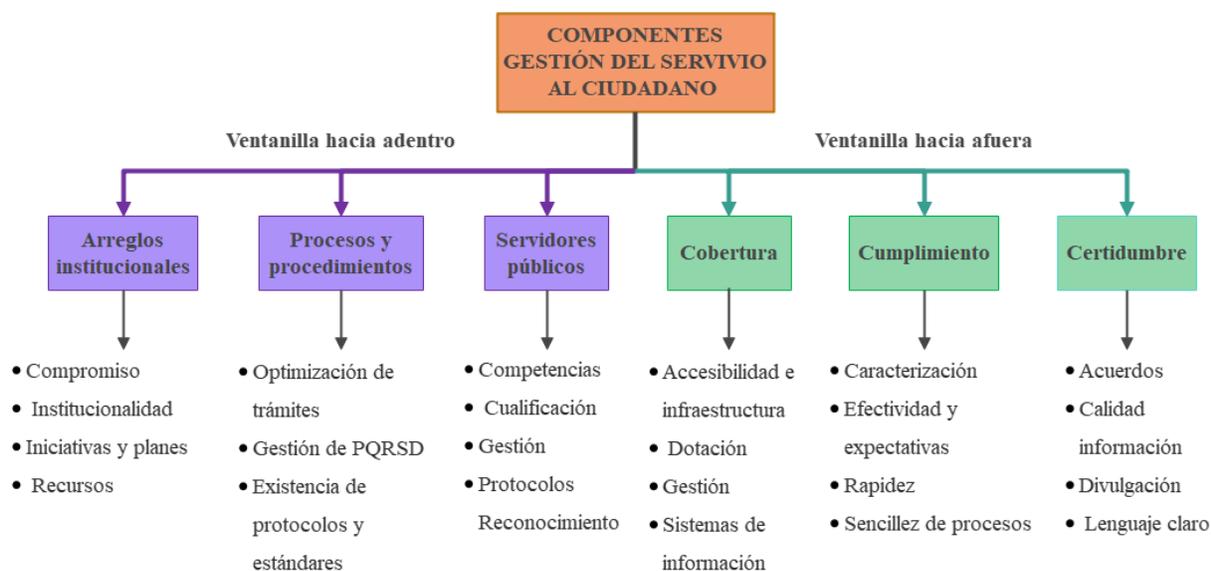
- **En términos:** Aquellas sin respuesta que aún se encuentran dentro de los términos establecidos en la ley.
- **Vencidas:** Aquellas sin respuesta que se encuentran fuera de los términos establecidos en la ley.

Capítulo 5.

Diagnostico a la gestión de las PQRSD

El diagnóstico pretende identificar las necesidades y oportunidades de mejora en el servicio al ciudadano prestado por la entidad, enfocándose en la atención, gestión y trámite de las PQRSD. Para ello se analiza el estado de avance de la entidad en cuanto a los componentes de gestión de servicio al ciudadano (arreglos institucionales, procesos y procedimientos, servidores públicos, cobertura, cumplimiento de expectativas y certidumbre) estipulados en el (CONPES 3785), tal como se muestra en la Figura 3.

Figura 3. Componentes del servicio al ciudadano, CONPES (3785). (2013)



Nota. Tomado de Componentes del servicio al ciudadano, CONPES (3785). (2013)

De acuerdo con los componentes se verifica que se divide en dos partes; ventanilla hacia adentro; hace referencia a la organización, procesos y procedimientos de esta. Ventanilla hacia afuera; se refiere a la información pública disponible con trámites sencillos, espacios de diálogo y rendiciones de cuentas.

Para efectos del diagnóstico, se realizó una selección de las preguntas que miden el resultado institucional en cuanto a la gestión y trámite de las PQRSD, basado en el instrumento de Revisión Formulario Único de Reportes de Avance de la Gestión (FURAG).

Los funcionarios dieron respuesta a las siguientes preguntas seleccionadas del FURAG del año 2023.

1. ¿La alcaldía de San Agustín cuenta con?

Tabla 4

Funciones públicas alcaldía de San Agustín Huila

¿La alcaldía de San Agustín cuenta con?	Respuesta	Estado
Protocolos de Atención al ciudadano en todos los canales	Si	Actualizado
Procesos y procedimientos para la atención al ciudadano	Si	Desactualizado
Documentos guías, manuales para la caracterización de los usuarios	No	No se caracteriza los usuarios
Estrategias para resolver PQRSD según nivel de complejidad	Si	No se encuentran documentadas

Esta pregunta permite identificar que la alcaldía de San Agustín, en sus diferentes canales de atención tiene establecido protocolos de servicio al ciudadano, sin embargo, tiene desactualizados los procesos y procedimientos para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y tiene pendiente documentar las estrategias utilizadas para resolver PQRSD más complejas, por lo que se ve afectada la eficiencia en la atención y gestión. Por otro lado, la entidad no caracteriza los ciudadanos que atiende.

2. ¿Cuáles de los siguientes indicadores de medición y seguimiento del desempeño son calculados y utilizados por la entidad?

Tabla 5

Indicadores de medición y seguimiento función pública

¿Cuáles de los siguientes indicadores de medición y seguimiento del desempeño son calculados y utilizados por la entidad?	Respuesta	Estado
Indicadores que midan la satisfacción ciudadana	Si	Muestra poblacional insuficiente
Indicadores que midan las características y preferencias de los ciudadanos	No	No se mide
Indicadores que midan el tiempo de espera	No	No se mide
Indicadores que midan el tiempo de atención	No	No se mide
Indicadores que midan el uso de canales	Si	No todos los canales

Con la anterior pregunta se identifica; que no todos los indicadores se miden por parte de la entidad, respecto a la satisfacción ciudadana se mide, pero no con una muestra poblacional suficiente. Por otro lado, no se lleva un seguimiento a las peticiones que llegan por correo electrónico.

3. ¿Con respecto a las PQRSD, la entidad?

Tabla 6

Mecanismos, procesos y procedimientos con los que cuenta la alcaldía de San Agustín

¿Con respecto a las PQRSD, la entidad?	Respuesta	Estado
Cuenta con procesos y procedimientos para la gestión de PQRSD recibidas	Si	Desactualizado
Cuenta en su página web con un formulario para la recepción de PQRSD	Si	Si cumple
La consulta y radicación de PQRSD está diseñada para dispositivos móviles	Si	La página web se ajusta a dispositivos móviles

Centraliza en un sistema de gestión todas las PQRSD que ingresan por los canales de atención presencial y digital	No	Se gestionan por separado
Garantiza la asignación de un único número de radicado para las PQRSD	No	No se realiza para PQRSD que llegan por correo
El sistema de gestión PQRSD permite al ciudadano hacer seguimiento, de manera accesible, al estado de sus PQRSD de forma fácil y oportuna	Si	El ciudadano puede hacer seguimiento, pero el proceso no de forma fácil y oportuna
Cuenta con otros mecanismos digitales (correo, chat, entre otros) que permitan al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus PQRSD de forma fácil y oportuna	Si	Cuenta con correos institucionales
Cuenta con mecanismos para facilitar al ciudadano el reporte de posibles conflictos de interés	Si	La ventanilla de atención al ciudadano
Cuenta con un reglamento interno de recibo y respuesta de peticiones	Si	
Elabora informes	Si	Se realizan informes de seguimiento y control
Utiliza los informes de PQRSD para evaluar y mejorar el servicio al ciudadano	Si	

La pregunta 3 hace referencia a los mecanismos, procesos y procedimientos con los que cuenta la alcaldía de San Agustín. De esta manera se permite recibir, gestionar y tramitar PQRSD, sin embargo; se requiere realizar mejoras en cuanto a la centralización, trazabilidad y seguimiento.

4. ¿Las respuestas que la entidad da a las solicitudes de información hechas por los ciudadanos?

Tabla 7

Respuestas que la entidad da a las solicitudes de información hechas por los ciudadanos

¿Las respuestas que la entidad da a las solicitudes de información hechas por los ciudadanos?	Respuesta	Estado
Se hacen dentro de los términos legales establecidos	No	No todas se responden en los términos

Son completas, veraces y objetivas	Si	Cuenta con personal calificado para atender las PQRSD
Se entregan en formatos adecuados y prácticos de usar, que permiten al ciudadano o usuario encontrar fácilmente su respuesta	Si	Cuenta con Formatos estandarizados.

Teniendo en cuenta la anterior pregunta, las respuestas que reciben los ciudadanos son claras y precisas ya que son atendidas por profesionales calificados, presentándose en formatos adecuados; pero no todas se resuelven en los tiempos establecidos por la ley.

En general este primer diagnóstico refleja que la entidad en la atención al ciudadano y la gestión de PQRSD, debe considerar mejoras tanto del buen servicio como operativas. Entre ellas la implementación de los siguientes mecanismos; caracterización de ciudadanos, nuevos indicadores de seguimiento y control del desempeño a la atención, software para centralizar el registro y gestión de las peticiones que llegan por los diferentes canales de atención. Además, la actualización de los procesos y procedimientos, incluir el seguimiento de las peticiones que llegan por correo, aumentar la muestra poblacional en la encuesta de satisfacción, permitir la trazabilidad de las peticiones a los ciudadanos de forma fácil y oportuna. Por último, se encuentra reducir los tiempos en que se da respuesta a las peticiones.

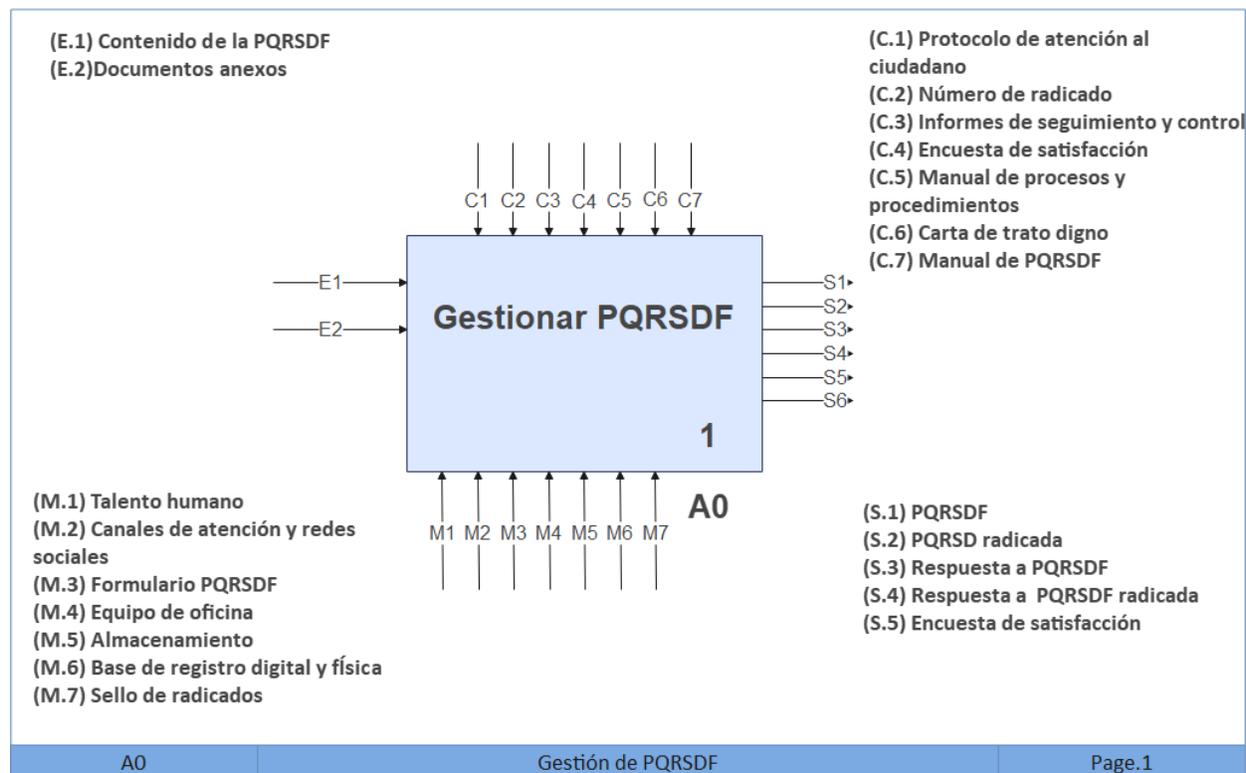
5.1. Modelo IDEF-0 del proceso de gestión y trámite a PQRSD

Actual

El modelo integrado de recursos, mecanismos, controles y productos IDEF-0 propuesto a continuación, representa de manera ordenada y específica los componentes de servicio al ciudadano utilizados actualmente para gestión a las PQRSD. Además, se organizaron de manera secuencial y jerárquica las diferentes etapas que se requieren para atender las peticiones de los ciudadanos. Este modelo se realizó con el propósito de obtener una estructura organizada, que facilite la identificación de posibles mejoras en cuanto a la implementación e interacción de componentes necesarios para la gestión de peticiones.

La figura 4 presenta todo el proceso en la caja A0, también todas las entradas, mecanismos, controles y salidas que van a intervenir más adelante.

Figura 4. Modelo integrado de recursos, mecanismos, controles y productos para la gestión a PQRSD.



Nota. Modelo integrado de recursos, mecanismos, controles y productos para la gestión a PQRSD. Elaboración propia

Descripción de los componentes

A continuación, se describe cada uno de los componentes que interactúan en la gestión a PQRSD.

Entradas: Son la información y documentos de las peticiones presentados por los ciudadanos.

- **E.1.** Contenido PQRSD: Una petición debe contener al menos la información requerida por el artículo 16 de la ley 1755 de 2015.
- **E.2.** Documentos anexos: Se utilizan como argumentos, pruebas o respaldo de la información de la petición.

Mecanismos: Se refiere a los factores que permiten realizar las operaciones dentro del proceso.

- **M.1.** Talento humano: funcionarios a cargo de las diferentes dependencias de la administración municipal.
- **M.2.** Canales de atención: Pagina web institucional, correo electrónico institucional, ventanilla de atención al ciudadano, redes sociales y buzón de sugerencias.
- **M.3.** Formulario PQRS: Formulario estándar que permite organizar el contenido requerido en una petición, este se basa en la estructura estipulada en el Anexo 2 de la resolución 1519 del 2020
- **M.4.** Equipo de oficina: Computador, escáner e impresora.
- **M.5.** Almacenamiento: Base de datos, disco duro y la nube.
- **M.6.** Libro de radicados: Libro físico que sirve como soporte para llevar registro de la gestión de cada petición.
- **M.7.** Base de registro Excel: Permite llevar el registro digital de la gestión a las peticiones, los datos registrados y organizados, permitiendo realizar el seguimiento y control correspondiente.
- **M.8.** Sello de radicados: Este permite asignarle un número único de radicado a la petición, además de la fecha y hora de recepción.

Controles: Designan las actividades, regulaciones, directrices que influyen la forma en cómo se gestionan las peticiones.

- **C.1.** Protocolo de atención al ciudadano: Dicta de manera estándar la manera en como los funcionarios deben atender a los ciudadanos.
- **C.2.** Número de radicado: En este control se lleva la numeración y datos de ingreso a las peticiones, lo cual permite realizar la trazabilidad de una manera adecuada.
- **C.4.** Informes de seguimiento: Se realizan trimestralmente, presentando un resumen de la gestión y trámite que se les ha dado a las peticiones, con el fin de promover la política de transparencia.
- **C.5.** Informes de control y auditorias: Este informe tiene como fin verificar que se le dé una adecuada gestión y trámite a las peticiones, además de que el ciudadano sea atendido de manera adecuada.
- **C.7.** Manual de procesos y procedimientos: Este manual contiene un procedimiento para atender la gestión a las peticiones dentro de la Alcaldía municipal.

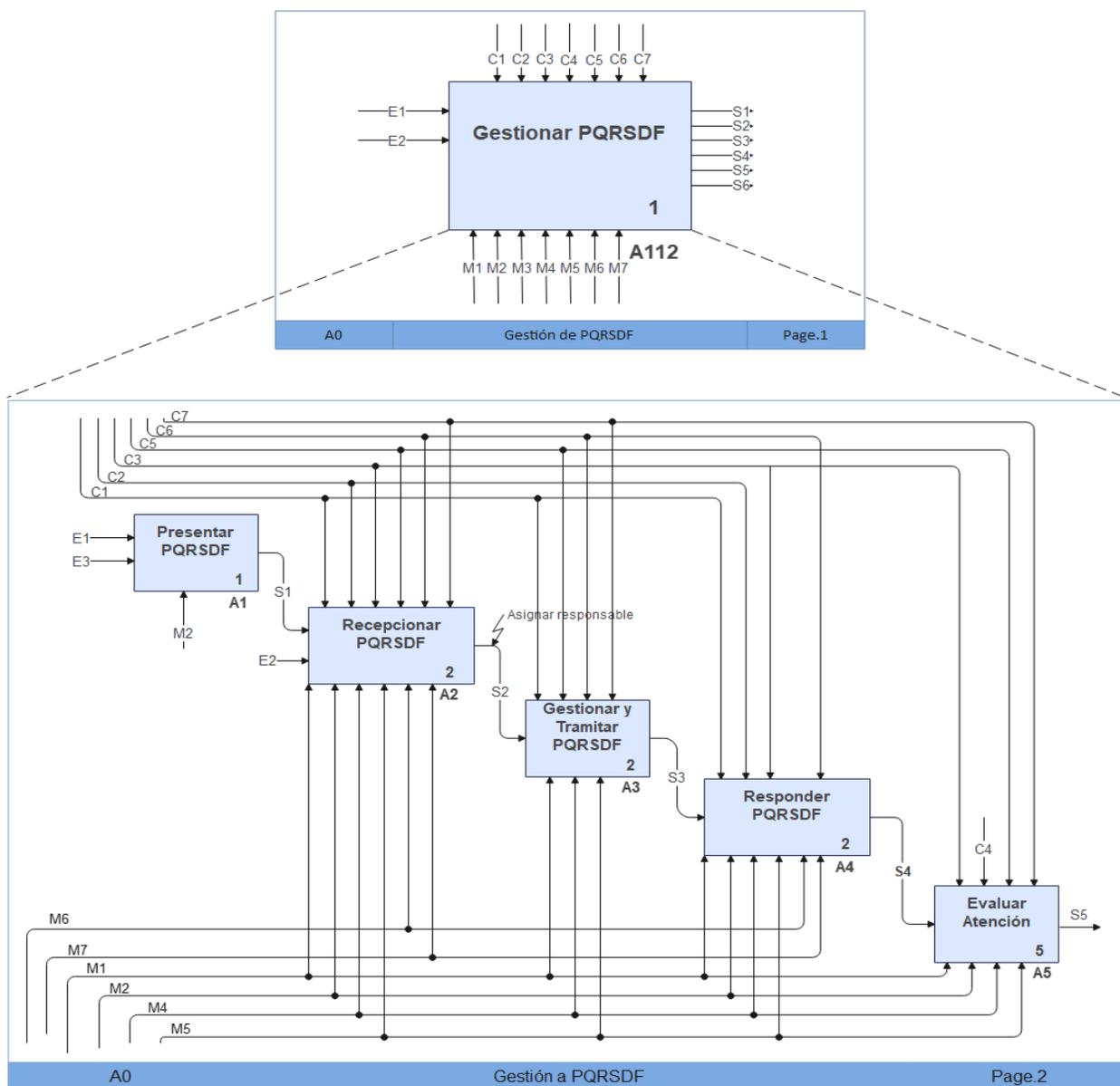
- **C.8.** Carta de trato digno: Se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad, en cumplimiento a la Ley 1437 de 2011, además de los deberes que tienen los funcionarios públicos para brindar una buena atención y servicio.

Salidas: Se refiere a los resultados de las actividades que a su vez se pueden transmitir a otros procesos.

- **S.1.** PQRSD: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias presentadas por los ciudadanos.
- **S.2.** PQRSD Radicada: Aquellas PQRSD que la oficina de atención al usuario recibe, radica, digitaliza y archiva.
- **S.3.** Respuesta a PQRSD: las respuestas que dio la administración municipal y sus dependencias a las peticiones de los ciudadanos.
- **S.4.** Respuesta a PQRSD radicadas: Aquellas respuestas a PQRSD que la oficina de atención al usuario recibe, radica, digitaliza y archiva.
- **S.5.** Encuesta de satisfacción: Encuesta que la oficina de atención al ciudadano hace al ciudadano para conocer su nivel de satisfacción cuanto al servicio y la respuesta que recibió a su petición.

Como se indica en la figura 5, el proceso (A0) se descompone en cinco etapas principales, las cuales se encuentran organizadas de manera secuencial. Uno de ellos (presentar una PQRSD) es tarea realizada por el ciudadano, las demás tareas (recepcionar, gestionar y tramitar, responder las PQRSD, evaluar la atención), son realizadas por la entidad. También se aprecia que los componentes de control y mecanismos influyen en una o varias etapas generando las condiciones necesarias para tramitar las peticiones y su debida respuesta, además de la encuesta de satisfacción.

Figura 5. Etapas de la gestión a PQRSD

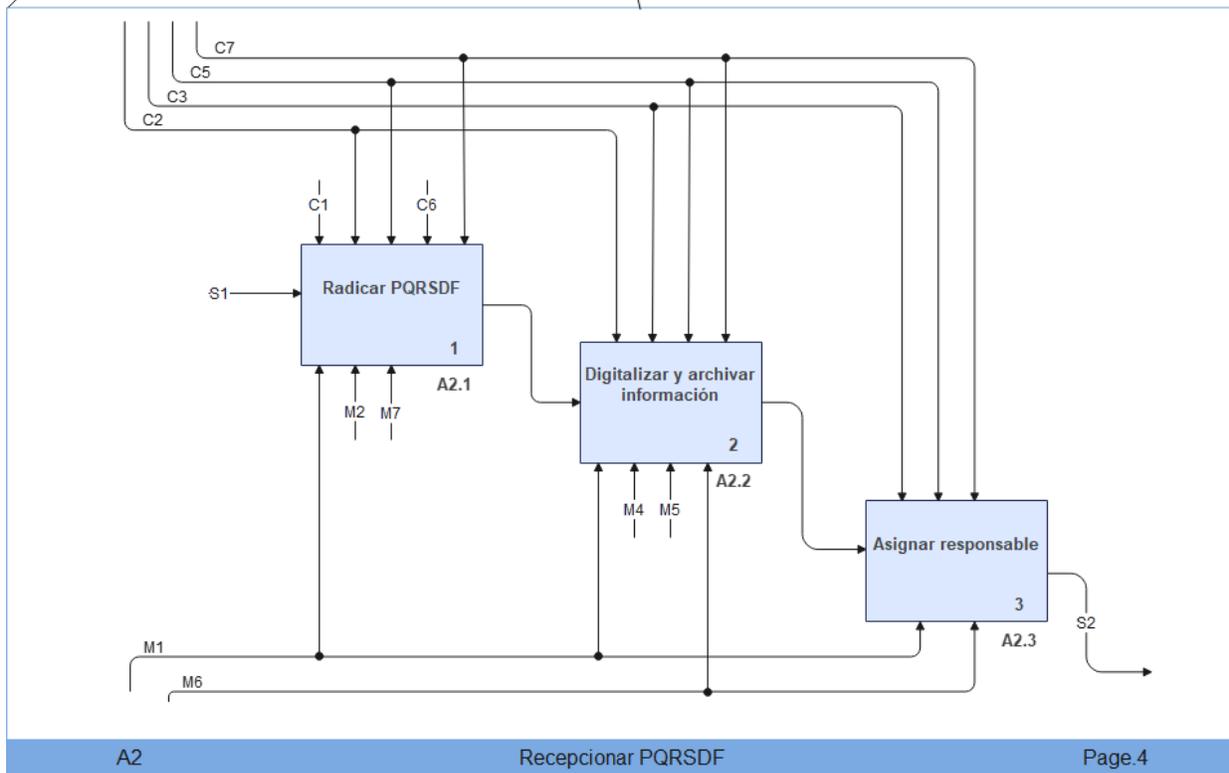
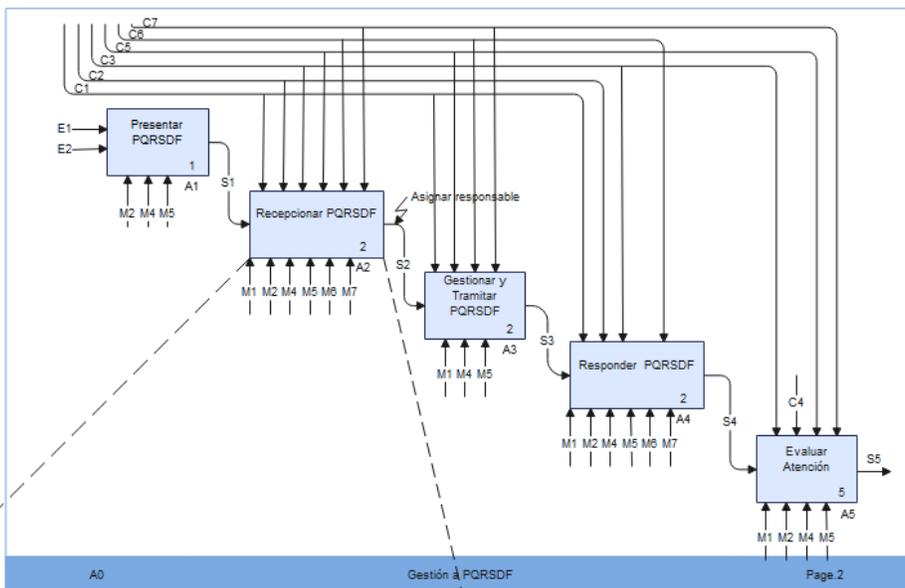


Nota. Etapas de la gestión a PQRSD. Elaboración propia.

Descripción de las etapas

Generar PQRSD: En este proceso el ciudadano hace uso de sus derechos, para presentar una PQRSD ante la Alcaldía Municipal.

Figura 7. Etapa A2: Recepción a PQRSD



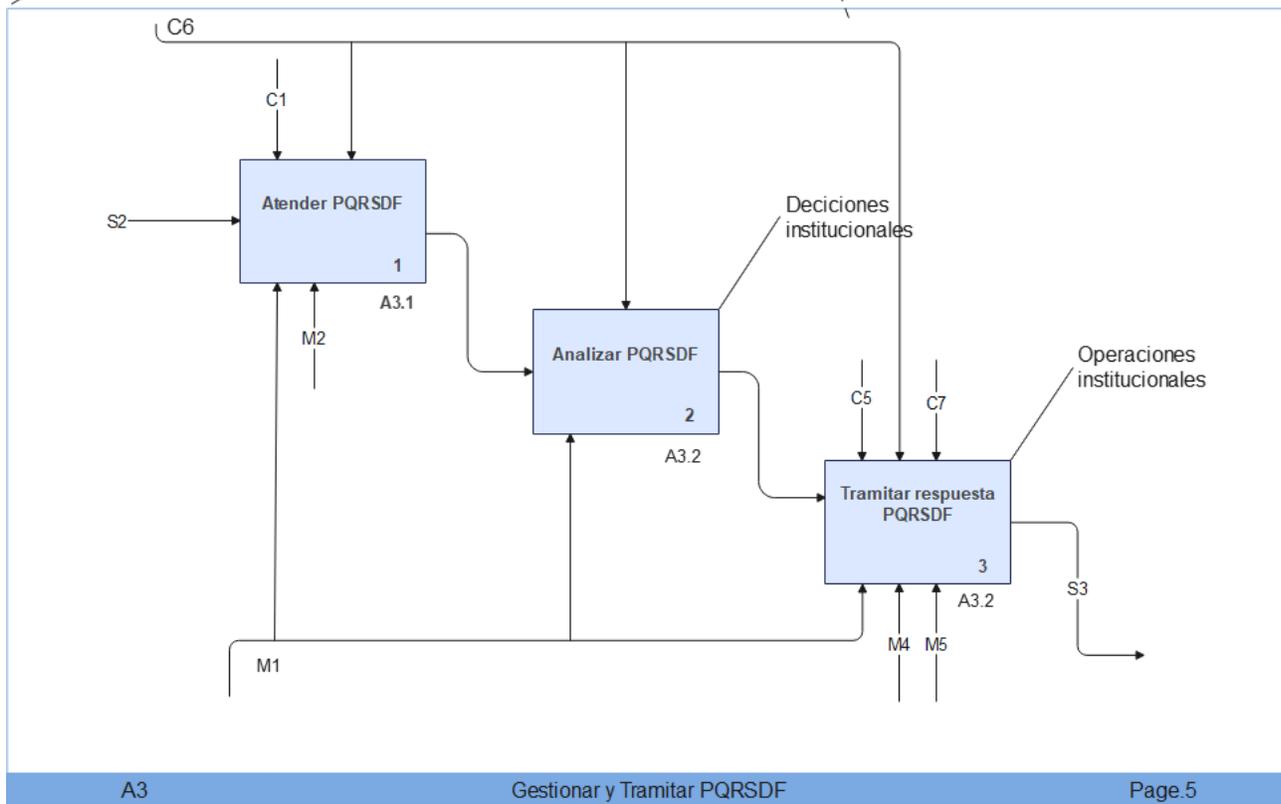
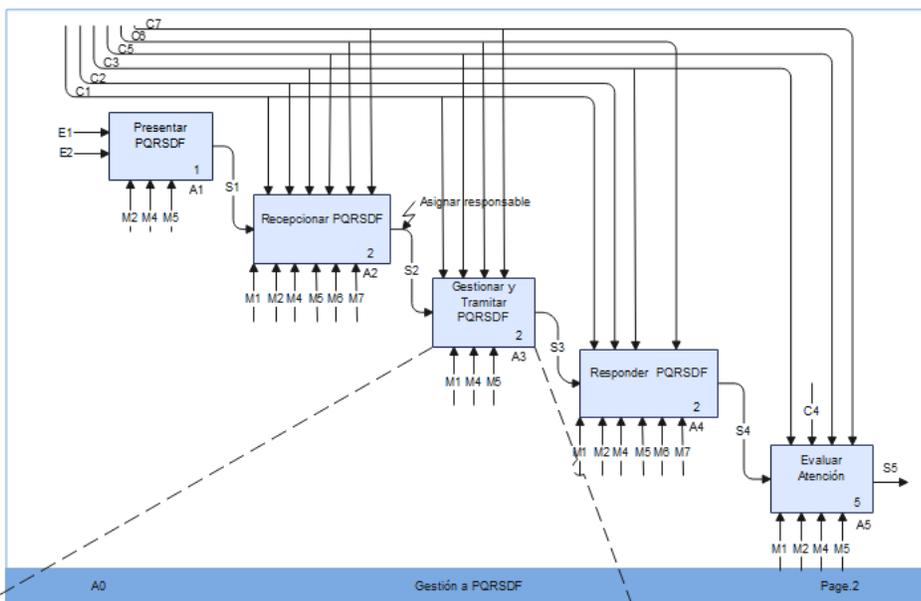
Nota. Etapa A2: Recepción a PQRSD, Elaboración propia.

La ventanilla de atención a la ciudadanía tiene la responsabilidad de atender a los ciudadanos y recibir las peticiones que estos presenten. Para ello, debe actuar en base a los lineamientos y comportamientos establecidos en la carta de trato digno y los protocolos de atención al ciudadano, además de realizar las actividades estipuladas en los procesos y procedimientos de la entidad y el manual de PQRSD.

Por consiguiente, se deben realizar los procesos de radicación de comunicaciones oficiales, (Registro de Comunicaciones oficiales), el cual, es necesario que asigne un número consecutivo de radicado a cada petición que llegue por cualquiera de los canales de atención. Además de llevar un registro y copia digital que permita hacer seguimiento y control de cada caso. Finalmente, se encuentra el atribuir a una dependencia especializada para que resuelva la petición.

Gestión y trámite de la respuesta a PQRSD: Los funcionarios de la administración y sus dependencias en sus funciones tienen la responsabilidad de atender, analizar y tramitar las peticiones de los ciudadanos que se radicaron y se les fue asignadas.

Figura 8. Etapa A3: Gestión y trámite a PQRSDF

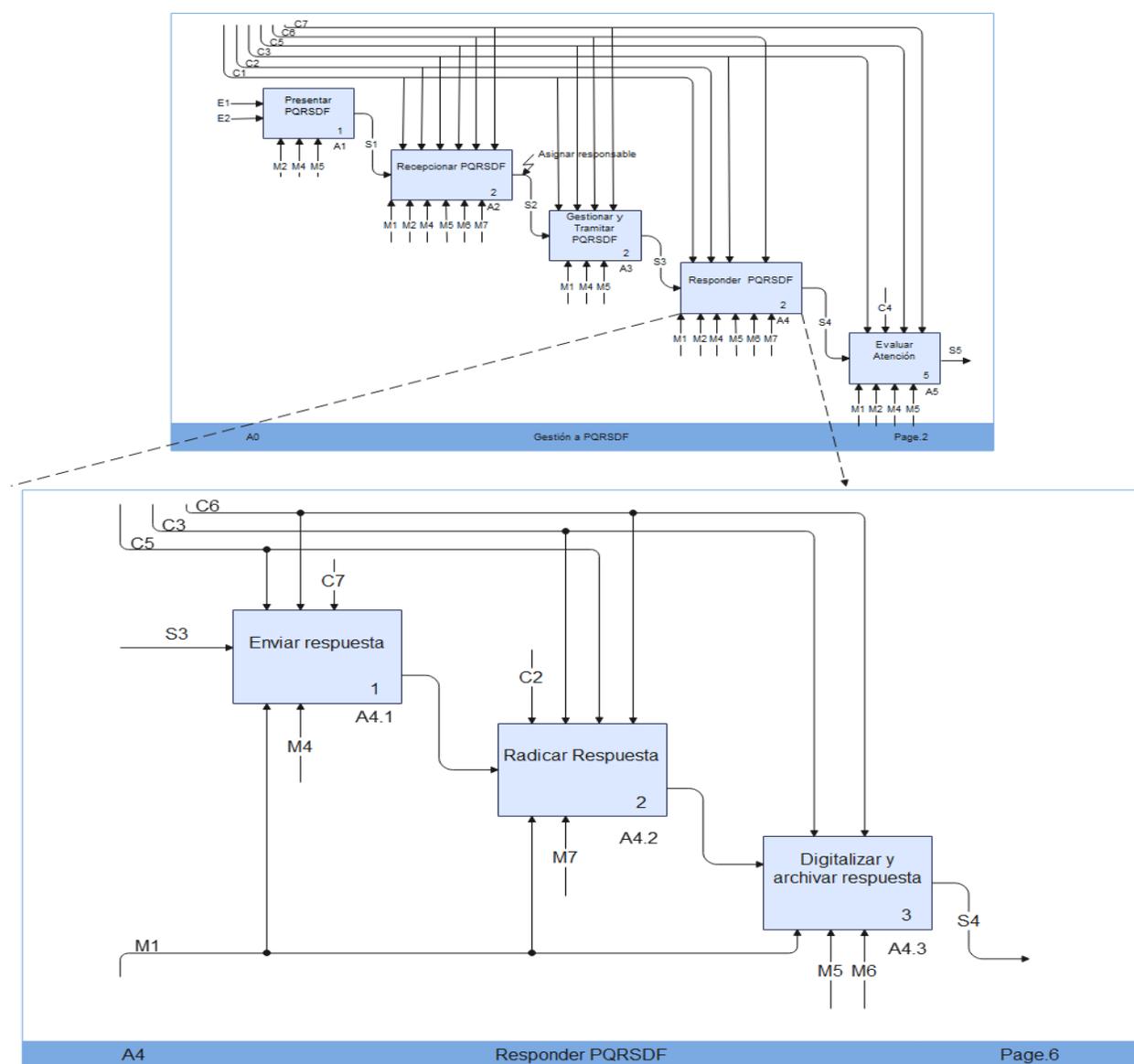


Nota. A3: Gestión y trámite a PQRSDF, Elaboración propia.

El funcionario a quien se asignó la petición debe atender al ciudadano en base al comportamiento establecido en los protocolos de atención y dar trámite a la respuesta en los términos de ley estipulados en la carta de trato digno. En algunos casos será necesario realizar un Comité Institucional que permitirán tomar las decisiones a peticiones de un nivel de dificultad alta.

Radicar Respuesta: En este proceso se envía la respuesta al ciudadano y se radica, digitaliza, archiva en la ventanilla única de atención al ciudadano.

Figura 9. Etapa A4: Responder PQRSD



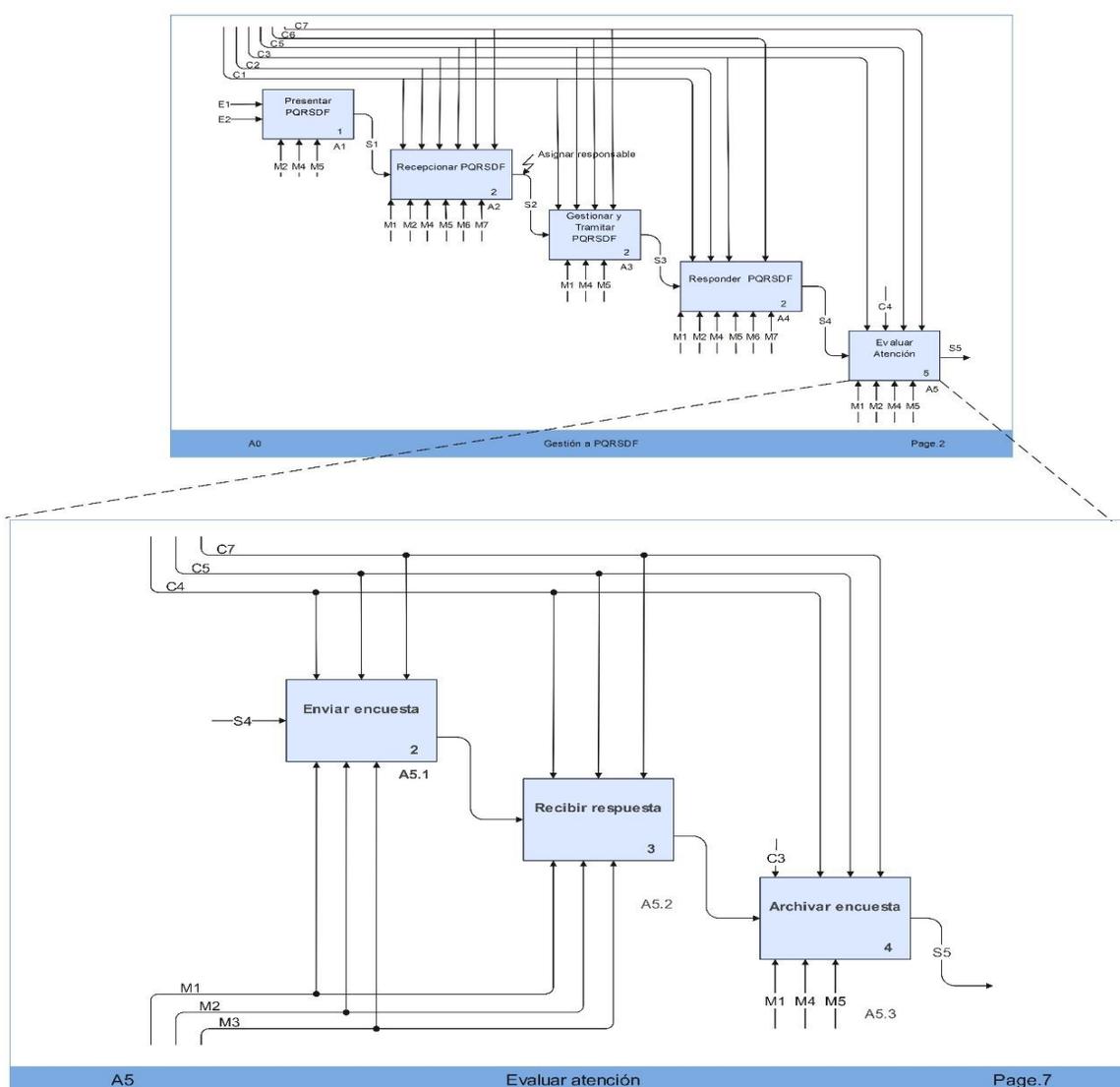
Nota. Etapa A4: Responder PQRSD, Elaboración propia.

La ventanilla única de atención recibe la respuesta que se le dio al ciudadano y se le asigna un radicado con un número único, también la digitaliza, archiva, registra y asocia los datos con los de la petición, con el fin de tener trazabilidad y evidencia del trámite.

Este registro de la base de registro Excel es utilizado para que se realice tanto el informe de seguimiento a PQRSDF, como el Informe de control a las PQRSDF.

Valorar trámite: En este proceso el ciudadano realiza la valoración de la atención recibida y el nivel de satisfacción con respecto a la respuesta recibida.

Figura 10. Etapa A5: Evaluar la atención del servicio



Nota. Etapa A5: Evaluar la atención del servicio, Elaboración propia.

Una vez confirmada la radicada la respuesta a una petición en la ventanilla de atención al ciudadano, esta debe entregar una encuesta al ciudadano, donde este expresa el nivel de satisfacción en cuanto a la atención y a la respuesta. De esta manera, el ciudadano hace entrega de la encuesta, la cual, es utilizada por la entidad para tomar decisiones de mejora continua, basada en la satisfacción del ciudadano.

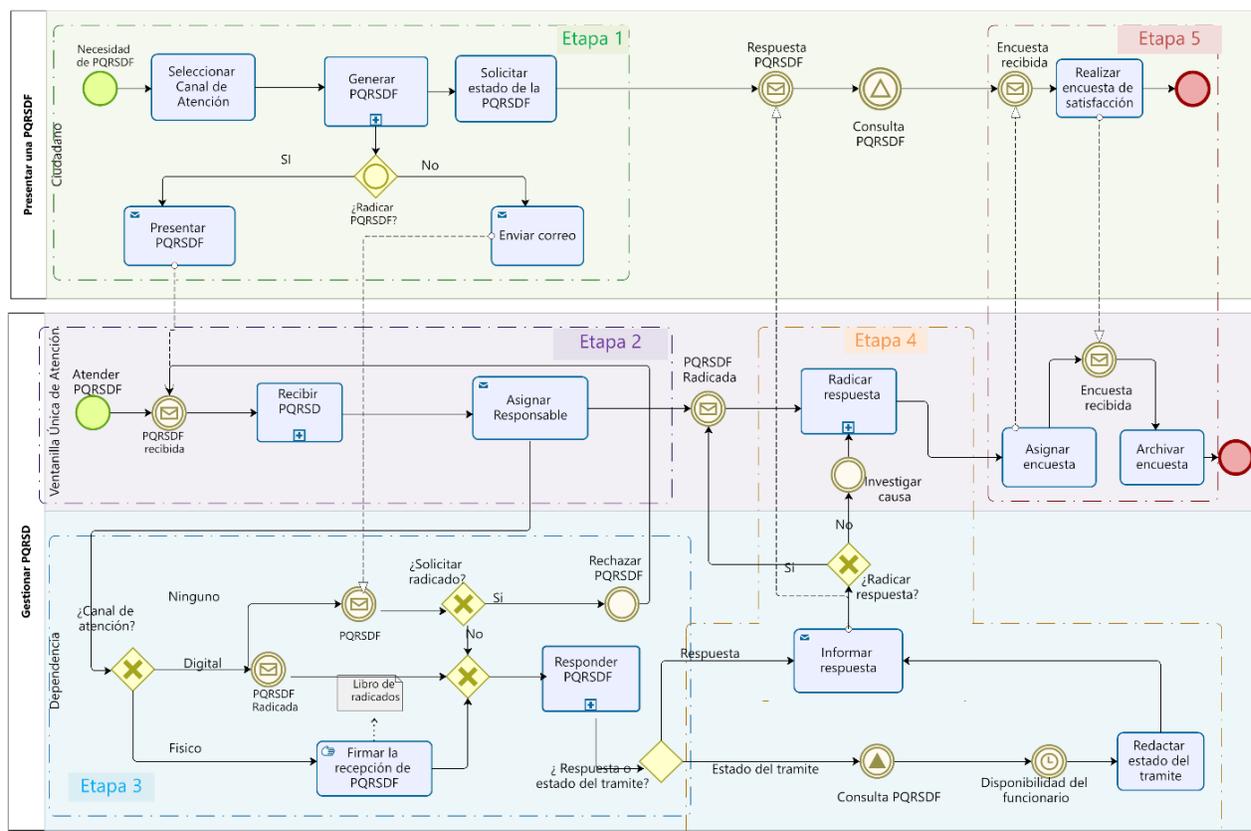
Este primer modelo permitió identificar que los componentes actuales de gestión a las PQRSD implementados por la alcaldía de San Agustín, cumplen con los lineamientos estipulados para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas. Cabe resaltar que su existencia no asegura que se implementen completamente o que estén actualizados.

5.2. Modelo BPMN del proceso de gestión a PQRSD Actual

Los procesos actuales de la Alcaldía de San Agustín para la atención a PQRSD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), se modelaron utilizando la notación BPMN, para tener una visualización clara respecto al flujo del proceso. Para ello, se tuvo en cuenta el rol y la interacción entre cada participante, los recursos que se utilizan y los sistemas de información con los que se cuenta. Es así como el modelado permite identificar las áreas de mejora; cuellos de botella o puntos de ineficiencia, proporcionando una base que permita realizar ajustes que optimicen el proceso.

La atención a las PQRSD se agrupó en 5 etapas principales, las cuales se describen a continuación:

Figura 11. Modelo BPMN del proceso actual a la gestión de PQRSD



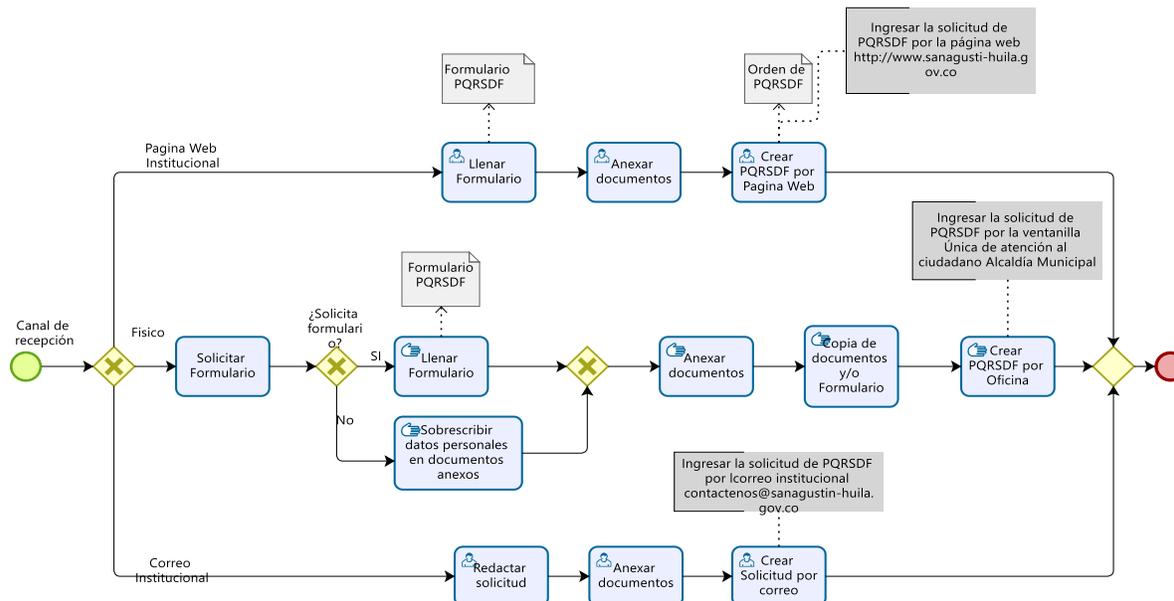
Nota. Modelo BPMN del proceso actual a la gestión de PQRSD, Elaboración propia.

Etapa 1. Pertenece al proceso “Presentar una PQRSD”, en esta el ciudadano puede interactuar tanto con la ventanilla de atención al ciudadano, como con la administración municipal y sus dependencias, con el fin de presentar una petición.

- **Seleccionar canal de atención:** el ciudadano puede seleccionar el medio de atención al ciudadano disponible en la Alcaldía de San Agustín para presentar su petición, estos se describen en la Tabla 2.
- **Generar PQRSD**

El ciudadano puede generar de manera satisfactoria una PQRSD en los canales de atención al ciudadano siguiendo las actividades presentadas a continuación.

Figura 12. Presentar una PQRSD (BPMN)



Nota. Presentar una PQRSD (BPMN). Elaboración propia.

Página web institucional: Para generar una petición por medio de este canal de atención virtual, el ciudadano debe llenar un formulario basado en Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020. Después de anexar los documentos que respalden la petición y finalmente crea la orden de PQRSD.

Ventanilla única de atención al ciudadano: El ciudadano escoge acercarse a la oficina física, donde tiene la opción de solicitar un formulario el cual debe diligenciar. En caso de que no considere necesario el formulario, debe escribir los datos requeridos por la entidad en los documentos de la petición. También, debe allegar los documentos anexos, además de una copia de todos los documentos, finalmente procede a presentar la PQRSD.

Correo institucional: El ciudadano generalmente al utilizar este medio de atención, procede redactar la petición, anexar los documentos y finalmente crear la PQRSD.

- **Entregar o Enviar PQRSD**

Para este proceso se encontraron las siguientes posibilidades.

- ✓ El ciudadano envía su petición por la página web la cual será atendida por el encargado de atención al usuario.
- ✓ El ciudadano envía la petición por correo electrónico, direccionándolo a atención al ciudadano o directamente a la administración municipal o sus dependencias.

- ✓ El ciudadano entrega su petición en la ventanilla única de atención al ciudadano.

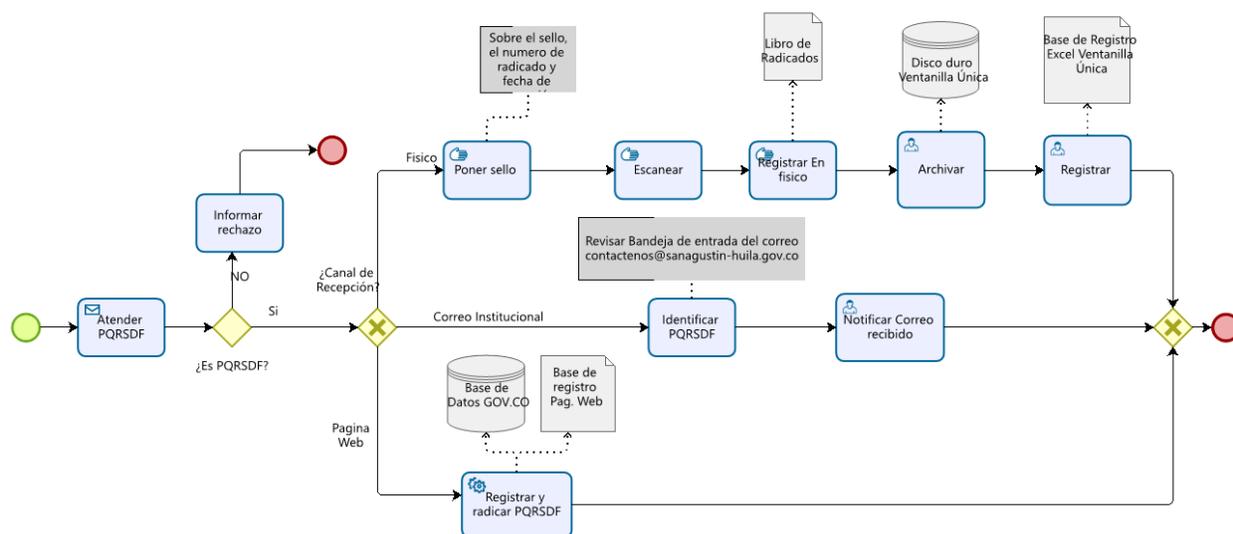
Las siguientes etapas pertenecen al proceso de “Gestionar PQRSD”.

Etapa 2. El encargado de la atención al ciudadano tiene la obligación de recibir, analizar registrar, archivar todas las peticiones que llegan por los canales de atención. Por lo cual, aparte de atender la ventanilla única, también está pendiente de la página web institucional, como del correo institucional, cuando no se trató de una PQRSD se rechaza la radicación.

- *Recibir PQRSD*

Cada canal de atención se maneja de manera descentralizada ya que se registra y almacena los datos de manera diferente en cada caso, como se describe a continuación.

Figura 13. Recibir y radicar PQRSD (BPMN).



Nota. Recibir y radicar PQRSD (BPMN). Elaboración propia.

Página web institucional: Radica las peticiones de manera automática y cuenta con un servicio de base de datos proporcionado por gov.co.

Ventanilla única de atención al ciudadano: El funcionario encargado de recibir las peticiones radica la petición realizando tareas manuales y de usuario, que le permiten llevar un registro en un libro físico y en un documento Excel, también organiza y guarda una copia de los documentos en un disco duro.

Correo institucional: El encargado de la atención al ciudadano revisa constantemente el correo para identificar las PQRSD que allegan por este medio, estas no se registran ni se almacenan en algún lugar diferente al correo electrónico.

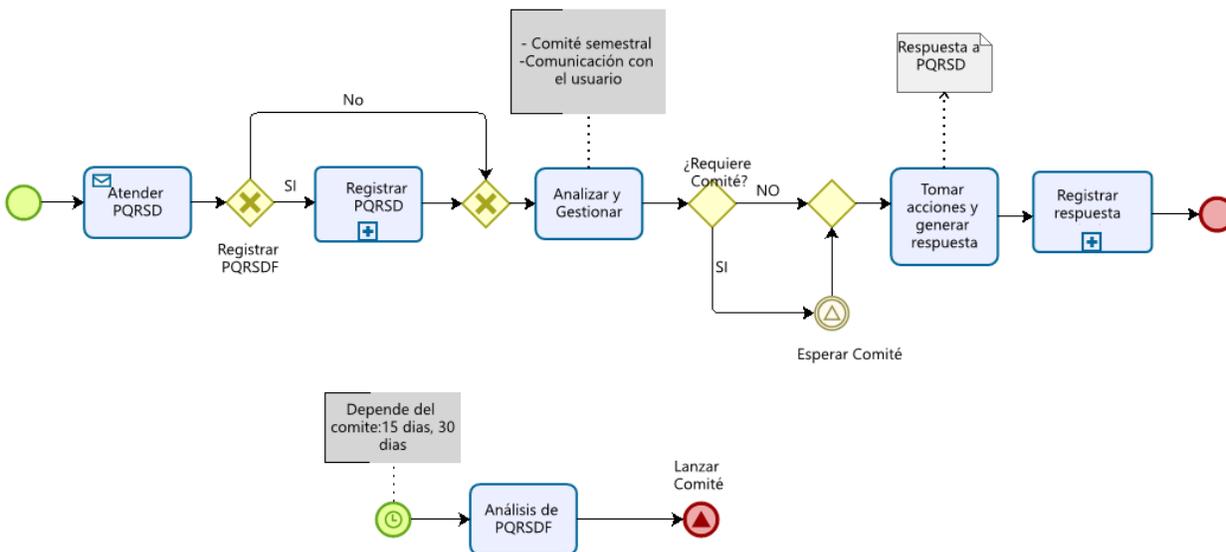
- **Asignar responsable:** Una vez el funcionario encargado de la ventanilla única de atención radica el ingreso de una nueva PQRSD, debe asignar la petición al funcionario de la alcaldía a quien corresponda atenderla según sus funciones, la asignación se da de diferente manera según su medio de recepción.
- **Medio virtual de recepción:** El responsable de la atención al cliente envía al correo del responsable de responder la PQRSD cada vez que llegue una petición por algún medio virtual.
- **Medio físico de recepción:** Antes de finalizar la jornada laboral, se hace entrega de todas las peticiones recibidas de manera física, estas se deben dejar constancia de su recibido en el libro de radicados el cual deben firmar, los funcionarios de la administración pueden rechazar la petición cuando esta no es de su responsabilidad.

Etapa 3. La administración y sus dependencias reciben las PQRSD, por ende, hacen uso de sus funciones para atender las necesidades de los ciudadanos gestionando y tramitando sus peticiones.

- **Responder PQRSD:** El funcionario tiene la responsabilidad de responder todas comunicaciones recibidas que fueron radicadas en la ventanilla de atención al ciudadano y de solicitar que se radiquen aquellas que llegan directo del ciudadano, sin embargo, se presentan casos donde los funcionarios atienden peticiones sin su respectivo radicado, véase la Figura 11.

En cuanto a la gestión y trámite a la respuesta esta se debe realizar en los términos estipulados en la ley 1755 del 2011. Por otro lado, algunas dependencias para llevar trazabilidad a su gestión llevan su propio registro de las peticiones que reciben y de su respectiva respuesta, para el caso de peticiones con un nivel mayor de dificultad se realizan comités institucionales que permitan dar respuestas pertinentes, véase la Figura 14.

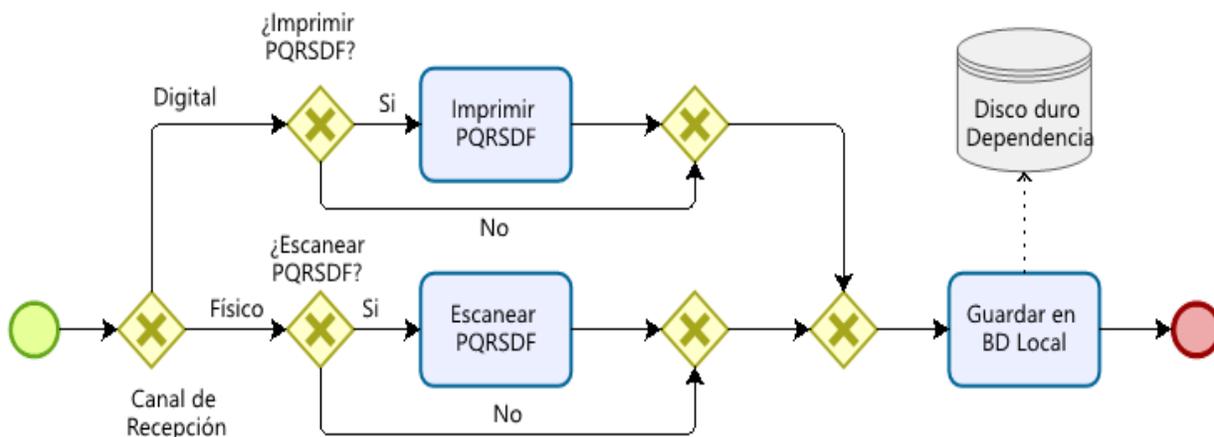
Figura 14. Trámite de la Respuesta a la PQRSD



Nota. Trámite de la Respuesta a la PQRSD. Elaboración propia

- **Registrar PQRSD y respuesta en las dependencias:** Con el siguiente proceso las dependencias mantienen sus propios registros de las peticiones y respuestas que dan a los ciudadanos. Este, aunque genere duplicidad de información, es necesario para llevar trazabilidad a su gestión.

Figura 15. Registrar PQRSD y respuesta en las dependencias.



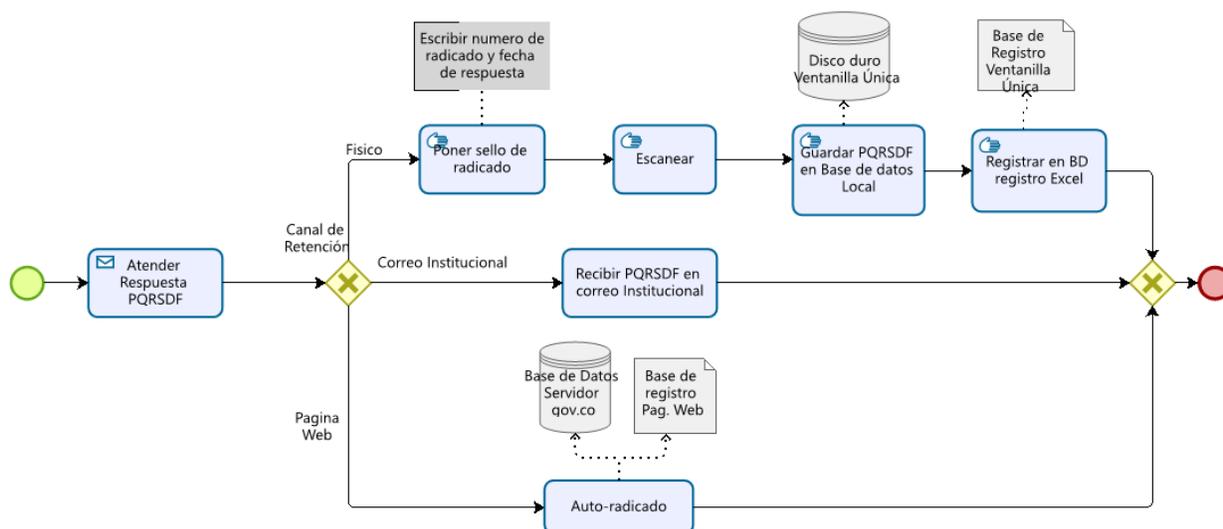
Nota. Registrar PQRSD y respuesta en las dependencias. Elaboración propia.

Etapa 4. El funcionario responsable de la PQRSD radica la respuesta en la ventanilla de atención al ciudadano y se comunica con el ciudadano para enviarle la respuesta.

- **Informar respuesta:** Como se indica en la Figura 11, el ciudadano puede consultar el estado de su petición. Sin embargo, esta consulta no siempre es oportuna, ya que depende de la disponibilidad del funcionario. Una vez que la respuesta esté redactada, se envía al ciudadano utilizando los datos proporcionados por este para la comunicación. En caso de no contar con los datos del ciudadano, se recurre a otros recursos, como los medios de comunicación locales. Además, es necesario radicar la respuesta; en caso contrario, se debe investigar la causa por la cual aún no se ha radicado.

- **Registrar respuesta PQRSD en la ventanilla de atención al ciudadano:** El proceso de radicar la respuesta a las peticiones se realiza de manera descentralizada, mediante mecanismos de registro y archivo diferentes, como se indica en la figura 16.

Figura 16. Radicar respuesta a las PQRSD (BPMN)



Nota. Radicar respuesta a las PQRSD (BPMN). Elaboración propia.

Etapa 5. En el tercer proceso el funcionario de servicio al ciudadano remite una encuesta al ciudadano, para conocer su nivel de satisfacción tanto del servicio recibido como la respuesta a su solicitud.

- **Encuesta de satisfacción:** Una vez radicada la respuesta el funcionario de atención al cliente envía una encuesta de satisfacción al cliente la cual pretende conocer el nivel de satisfacción y conformidad frente al servicio y la respuesta que recibió.

Una vez el ciudadano responda la encuesta esta se archiva en la oficina de atención al ciudadano, dando fin al proceso, como se indica en la Figura 11.

5.3. Recepción gestión y trámite a las PQRSD durante el 2023.

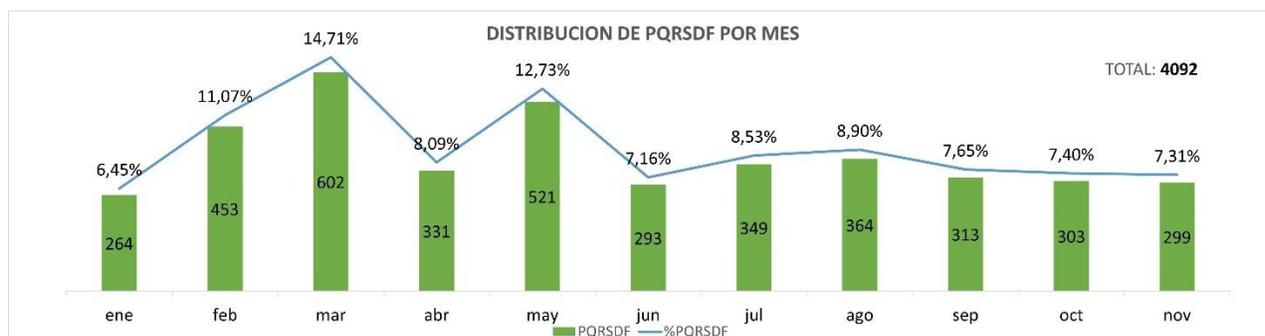
De acuerdo con el Informe de Auditoría Interna a las PQRSD del 2023, la Administración Municipal realizó la recepción, gestión y trámite a sus peticiones con base a los lineamientos estipulados la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015.

De esta forma se realizó la verificación al Sistema de Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de cada uno de los procesos de la Administración Municipal, presentados durante los meses de enero a 27 de noviembre de 2023, incluyendo el total de las peticiones con su distribución por mes y caracterizando su tipo de respuesta teniendo en cuenta la Figura 2.

Teniendo en cuenta la base de registro de seguimiento a las PQRSD, se enfocó el análisis en las peticiones que recibieron respuesta, tanto oportunas como extemporáneas, con el objetivo de analizar los tiempos que los funcionarios se toman para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos, a través de los correspondientes canales de atención:

- Página web institucional: Registró 49 recepciones hasta la fecha, las cuales fueron atendidas de manera oportuna y pertinente por los funcionarios de la alcaldía municipal.
- Correo electrónico Institucional: Este canal actualmente no cuenta con un procedimiento que permita realizar un seguimiento a las PQRSD recibidas.
- Ventanilla Única de Atención al usuario: Registró 4092 recepciones hasta la fecha, las cuales tienen una distribución mensual tal como se indica en la Figura_

Grafica 1. Distribución de PQRSD por mes.

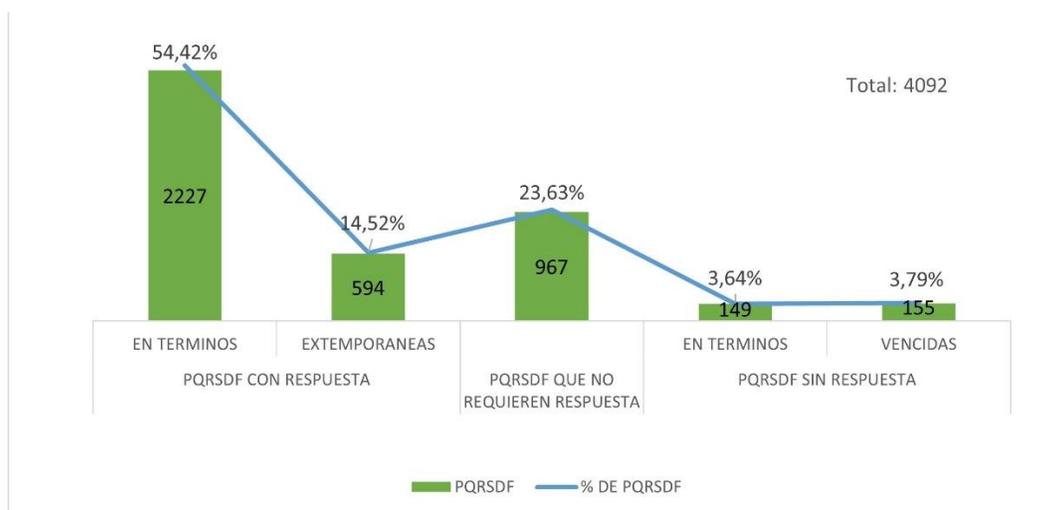


Nota. Tomado de Informe de Auditoría Interna a las PQRSD, Alcaldía de San Agustín- Huila (2023). Elaboración propia.

Como se puede observar en la gráfica 1, se presenta una disminución en las recepciones de PQRSD en la segunda mitad del año.

Por otro lado, los procesos a la gestión y trámite presenta fallas considerables en cuanto al cumplimiento de los términos para dar una respuesta oportuna y pertinente, como se observa a continuación

Grafica 2. Distribución de PQRSD por tipo de respuesta.



Nota. Tomado de Informe de Auditoría Interna a las PQRSD, Alcaldía de San Agustín- Huila (2023). Elaboración propia.

De las 4092 peticiones, la alcaldía gestiona y tramita de manera adecuada 2227. Siendo el 54,42% las cuales corresponden a las resueltas en los términos de ley, y 967 siendo el 23,63%, las cuales fueron de carácter informativo, por lo que no requerían de una respuesta. Por otro lado,

se presentaron inconvenientes con 594 (14,52%) las cuales, a pesar de obtener una respuesta, no cumplieron con los términos; al igual que 155 (3,79%) que a la fecha de la auditoría se encontraban vencidas.

Como se indica a continuación, las PQRSD asignan a las diferentes dependencias de la alcaldía de San Agustín, de las 4090 radicadas en la ventanilla única de atención al ciudadano, 2102 (51%) se asignaron a la secretaria de planeación.

Grafica 3. PQRSD asignadas por dependencia.



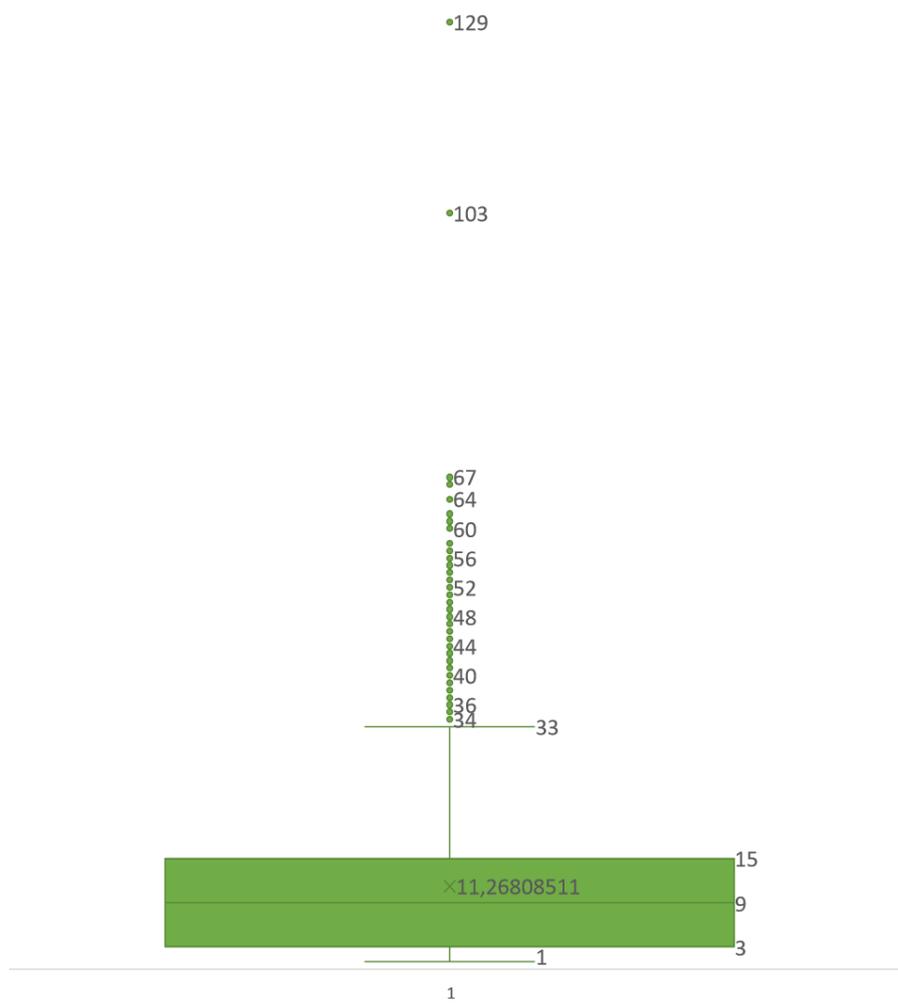
Nota. Tomado de Informe de Auditoría Interna a las PQRSD, Alcaldía de San Agustín- Huila (2023). Elaboración propia.

5.4. Análisis de tiempos de respuesta:

A continuación, se muestra cómo se distribuye el trámite a la respuesta por número de días.

El diagrama de bigotes Figura 4, indica la manera en cómo se distribuyen los datos que representan los días que se demoraron los funcionarios de la alcaldía en responder las peticiones a los ciudadanos. Cabe resaltar que los datos representados pertenecen a las respuestas de peticiones que fueron contestadas tanto de manera oportuna como extemporánea.

Grafica 4. Distribución días de respuesta a PQRSD



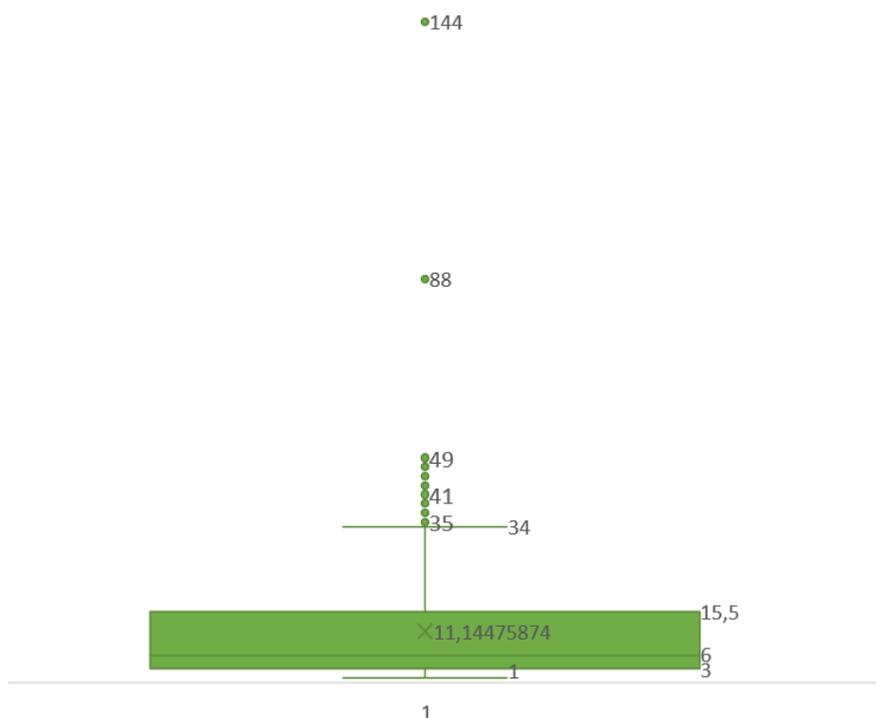
Nota. Tomado de Informe de Auditoría Interna a las PQRSD, Alcaldía de San Agustín- Huila (2023). Elaboración propia.

La distribución de los datos muestra que el 50% de las peticiones se respondieron entre 3 y 15 días. También se evidencia que los datos son más frecuentes cuando se acercan a su mínimo 1 días de respuesta y se distorsionan cuando se acercan a su máximo 33 días de respuesta. Por otro lado, se refleja que cuenta con bastantes valores atípicos por encima del valor máximo, como lo son aquellas respuestas que tuvieron respuesta entre 34 y 129 días.

5.4.1. Análisis de respuesta extemporánea

Con el fin de realizar un análisis profundo se realiza un diagrama de bigotes Figura_ que contempla la distribución de las peticiones con días de respuesta extemporánea como se muestra a continuación.

Grafica 5. Distribución de días de respuesta extemporánea



Nota. Tomado de Informe de Auditoría Interna a las PQRSD, Alcaldía de San Agustín- Huila (2023). Elaboración propia.

La distribución de los datos indica que el 50% de las respuestas extemporáneas se tramitaron en un rango de 3 a 15.5 días. Además, que dentro de este rango los datos se concentran entre 3 y 6 días mientras que se dispersan entre 6 y 15.5 días. Por otro lado, el 25% de las respuestas extemporáneas se encuentran en el rango de 1 y 3 días. El otro 25% se encuentran entre 15.5 y 34 días, lo que indica que estos datos se encuentran con una mayor dispersión.

De los datos atípicos, se analiza que alcanzaron un rango que va desde 35 a 144 días, estos representan casos que pocas veces ocurren, pero son de urgente atención, para aclarar su situación.

Valoración de los procesos del estado actual de la gestión a las PQRSD

De acuerdo con el diagnóstico de atención al ciudadano, en cuanto a la gestión de las PQRSD realizado con la contextualización de la entidad, Revisión Formulario Único de Reportes de Avance de la Gestión (FURAG), modelado de IDEF-0, modelado BPMN y los resultados de la gestión a las PQRSD durante el año 2023, la alcaldía de San Agustín hasta el mes de noviembre no cuenta con la política servicio al ciudadano. Sin embargo, cuenta con un plan anticorrupción y atención al ciudadano, además implementa componentes para la gestión a las PQRSD que cumplen con la mayoría de los lineamientos estipulados en la función pública.

Sin embargo, se requieren actualizaciones y mejoras en cuanto a la gestión documental, racionalización de trámites y gobierno en línea, que formulan nuevas herramientas que facilitan la implementación de acciones para llenar vacíos cuanto, a la carencia de sistematización y automatización de los procesos, que permitan ser más eficientes cuanto a los términos para dar respuesta, seguimiento, trazabilidad, entre otros denotados en la tabla 4.

La siguiente tabla se realizó en base a las etapas establecidas en los modelos IDEF-0 y BPMN y contiene un listado de recomendaciones para orientar la formulación del Plan de Acción con mejoras integrales.

Tabla 8

Valoración de los procesos

ETAPA	VALORACIÓN DE LOS PROCESOS	MEJORA POR IMPLEMENTAR	MEJORA
1	Seleccionar canal de atención	Incluir una aplicación móvil para que las personas puedan presentar una PQRSD.	1

2	Recibir PQRSD	Recolectar datos para la caracterización de ciudadanos que presentan PQRSD.	2
		Enviar un formulario a las personas que envían PQRSD por correo electrónico.	3
		Implementar un método eficiente para que se llene el formulario de las PQRSD que llegan de manera física.	4
		Llevar un registro y almacenamiento de las PQRSD que llegan por correo.	5
		Centralizar el radicado, registro y almacenamiento de las PQRSD que llegan por los canales de atención.	6
		Cambiar sello de radicado por un “Sticker” que no altere el documento.	7
		Utilizar sistemas informáticos que permitan el análisis y presentación de los datos para los informes de seguimiento a las PQRSD.	8
Asignar responsable	Cambiar el proceso de entrega de PQRSD manual por un medio digital.	9	
3	Firmar recepción de la PQRSD	Cambiar la firma física por una firma digital.	10
	Responder PQRSD	Controlar que la administración municipal y sus dependencias solo atiendan PQRSD radicadas.	11
		Tener un sistema que permita la trazabilidad en todo momento del estado del trámite a las PQRSD, para todos los usuarios.	12
		Cambiar la trazabilidad que implica la duplicidad de información, por un sistema informático que permita la accesibilidad a la información para diferentes	13

		usuarios, mediante una base de datos.	
		Crear alertas respecto a los tiempos estipulados por la ley para dar respuestas a las peticiones.	14
		Responder las peticiones de acuerdo con los términos de ley.	15
4	Encuesta de satisfacción	Se requiere motivar a los ciudadanos a responder las encuestas de satisfacción, utilizando primordialmente los canales virtuales.	16

Nota. Valoración de los procesos, Elaboración propia.

Capítulo 6.

Propuesta de Mejora.

Teniendo en cuenta el análisis de la PQRSD en cada uno de sus procesos, actividades y etapas, se logró identificar que algunos de estos procesos no se ejecutan adecuadamente, retrasando el proceso de una buena respuesta ante una petición. Partiendo de esto, se determina las fallas que se están presentando durante el desarrollo de recibir y ejecutar una PQRSD.

En el capítulo anterior indico las mejoras que se proponen, teniendo en cuenta que cada proceso se maneja de manera diferente y que existe una clasificación y tipos de mejora, las cuales serán descritas a continuación para tenerlas en cuenta en cada propuesta de mejora que se realice. Además, con esta propuesta se espera que la entidad fortalezca los procesos, procedimientos, documentación, atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía, entrega de bienes, servicios y acceso a la información.

6.1. Clasificación y tipo de mejora

6.1.1. *Análisis estructural*

Se busca mejorar el desempeño de los procesos sobre todo con miras a reducir los tiempos de ciclo y mejorar la calidad de los servicios de los procesos

Posibilidades para reestructurar los procesos:

- Optimizar el orden: Revisar si las actividades se pueden iniciar antes.
- Acelerar: Dotar de mayores recursos la actividad.
- Agregar: Muestra una posibilidad bastante poco considerada en la práctica, porque agregar una actividad aumenta el costo de los recursos, pero puede mejorar notablemente la calidad del servicio y con esto el grado de satisfacción de cliente.
- Actividad obsoleta: Muestra cómo se acorta el ciclo si podemos desistir de una actividad en el proceso.
- Externalizar: Posibilidad de externalizar un servicio si su realización es más eficiente entregarlo a especialistas.

- Unir: Unir actividades.
- Paralelizar: Muestra la posibilidad de paralelización de actividades en un flujo de procesos.

6.1.2. Análisis de tiempo de ciclo

Relación con el tiempo que toma el proceso en ejecutar una instancia, desde su inicio hasta el fin del proceso.

De no haber esa espera para que el resultado sea revisado, el tiempo de ciclo será la suma-probabilidades e iteraciones de por medio-de tiempos asociados a las actividades ejecutadas. En caso contrario, es decir frente a la existencia de esperas o detenciones en el flujo, el tiempo que permanezca la instancia en espera para ser atendida por la actividad siguiente aumentará el tiempo de ciclo. En general, se considera que las esperas o detenciones en el flujo no agregan valor para el cliente, toda vez que no se está efectuando trabajo efectivo sobre la instancia.

Hay que considerar que los tiempos de duración de las actividades son variables aleatorias. Usualmente son con distribución de probabilidades exponencial, por lo que cuando se indica el tiempo de la actividad en realidad, se está haciendo referencia a un tiempo promedio observado de duración de la actividad (estimación del tiempo esperado de duración de la actividad). También hay que tener presente que la variabilidad se ve disminuida en actividades automatizadas.

Conceptos asociados:

- **Cuello botella:** Tiene relación con una reducción en la capacidad de flujo del proceso, y el “Bloqueo” que se refiere a una detención de las actividades ya que una de ellas no tiene “donde dejar” la instancia ya procesada.

En BPMN, para el analista del negocio resultará interesante además de consignar en un token el tiempo de valor agregado. Consignar también el tiempo de ciclo o los tiempos de espera de las instancias, entendidos éstos como aquellos tiempos usados durante la ejecución del proceso, pero no se agrega valor para el cliente.

Balancear adecuadamente el proceso, aumentar la capacidad de proceso de la actividad, duplicar en paralelo la actividad, serían recomendaciones para considerar frente a un cuello de botella.

- **Colas:** Definición de reglas para resolver cuál de las instancias que esperan será la próxima en ser atendida por la actividad siguiente, como ser: atender al más antiguo primero.

6.1.3. Análisis de tiempo de ciclo

Las empresas o instituciones proveen sus productos y/o servicios a sus clientes a través de procesos de negocio. Los procesos durante su ejecución consumen actividades y estas también consumen recursos. La idea central de costeo por actividades es asignar el consumo de recursos a cada actividad (La obtención de esta información es un proceso separado al de modelamiento), por ejemplo: Consumo de materiales.

Recomendaciones:

- Eliminar del proceso aquellas características del producto o servicio que no agregan valor para el cliente.
- Aumentar el uso de los recursos.
- Aumentar la calidad en todo el proceso.

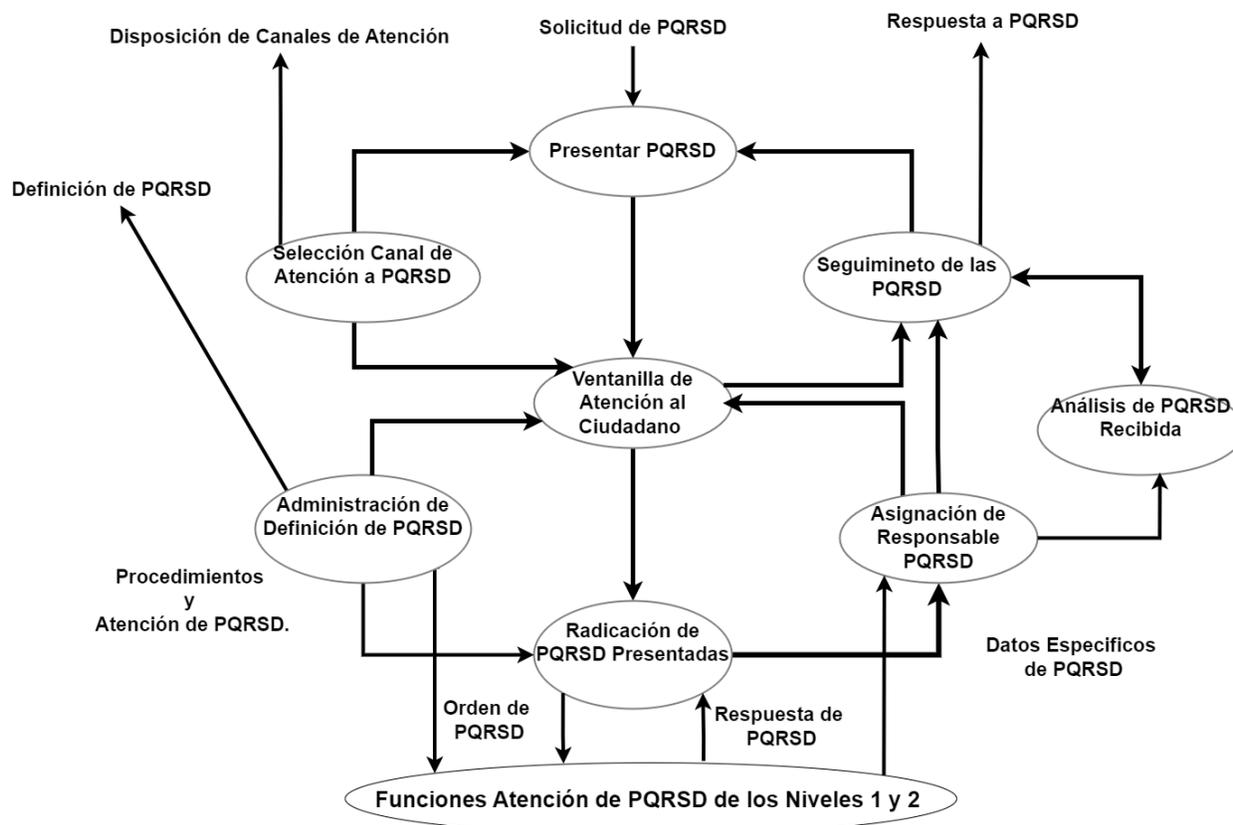
6.1.4. Análisis de Costeo de Actividades

Estudia la relación entre las actividades del proceso y su respectiva asignación de responsabilidades (unidades organizacionales, roles, cargos). En organizaciones grandes y antiguas, como también en la administración pública nos encontramos con estructuras jerárquicas y burocráticas que se pueden reducir, liberando de esta forma actividades que retienen el proceso y no cumplen otra función que confirmar o aprobar un documento que elaboró un ejecutivo o usuario de negocio (Bernd, 2011).

6.2. Optimización de la Gestión de PQRSD Mediante la Integración ISA-95 y BPMN.

La integración de todas las actividades relacionadas con la gestión de PQRSD se puede representar a partir del Modelo de Actividad de la Gestión de PQRSD (Ver Figura 17), el modelo identifica las operaciones de atención a PQRSD mediante óvalos y el intercambio de la información se describe mediante flechas. Este modelo es obtenido mediante un análisis de información necesario para relacionar las actividades del proceso y aplicar el estándar ISA-95 con el fin de integrar cada una de las actividades que pertenecen al proceso (Sánchez et al). En la figura 6 se puede identificar las actividades que requiere la gestión de PQRSD, el manejo que se le hace a las peticiones y el control de las mismas.

Figura 17. Modelo de Actividad de Administración de Operaciones de Gestión de PQRSD.



Nota. Modelo de Actividad de Administración de Operaciones de Gestión de PQRSD. Elaboración propia.

6.2.1. Estandarización del proceso basada en ISA- 95

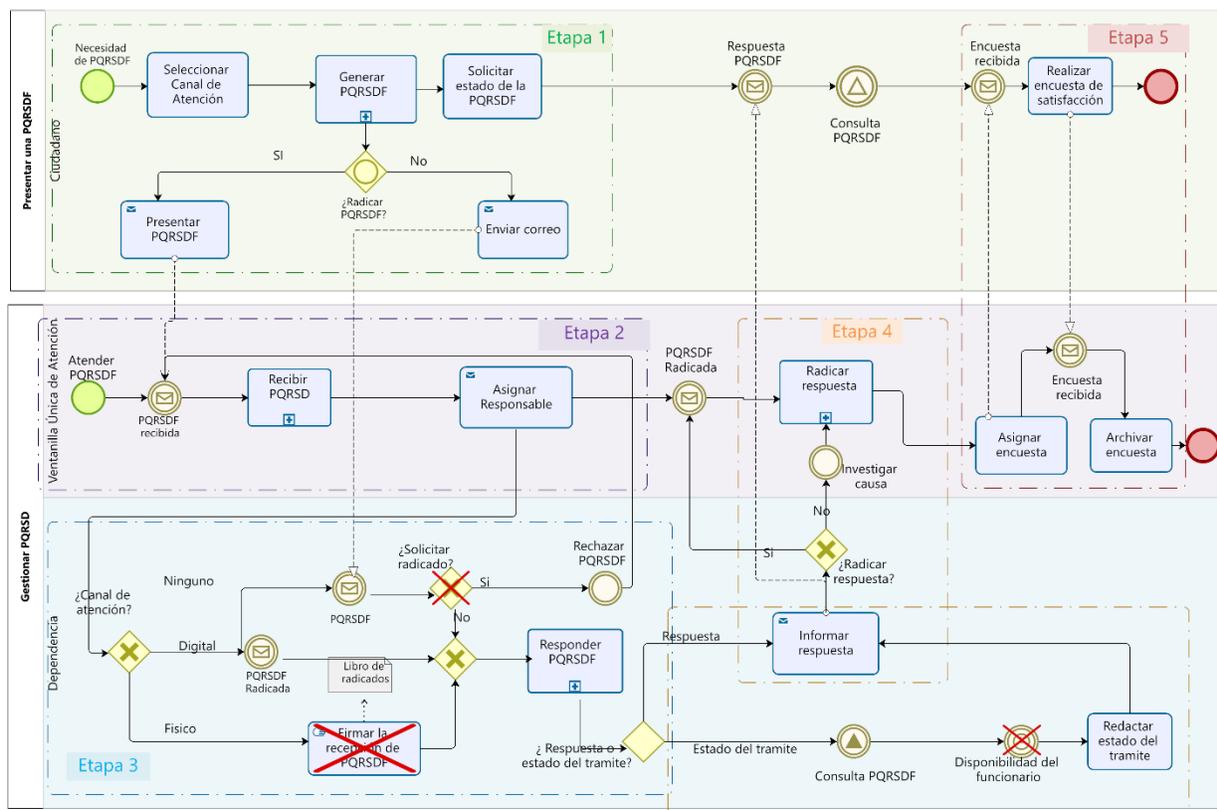
La estandarización del proceso está orientada a establecer una base sólida entre el sistema de gestión, sus funciones y actividades, para mejorar la eficiencia y la interoperabilidad del proceso. BPMN se presenta como una alternativa ideal para modelar y representar procesos debido a su facilidad para representar flujos de trabajo y a su notación, la cual es fácil de entender. La implementación del modelado de procesos BPMN permite visualizar flujos de trabajo paso a paso, identificar cuellos de botella, optimizar los recursos y tiempos e identificar áreas de mejora. En resumen, al combinar el estándar ISA-95 con el modelado de proceso BPMN ayudará a simplificar la integración de todas las actividades y permitirá encontrar con facilidad oportunidades de mejora en el proceso (Prades et al, 2013).

6.3. Análisis y clasificación de las mejoras

A continuación, se especifican las oportunidades de mejoramiento en cada proceso bajo el modelo BPMN teniendo como referencia la tabla 4 clasificando cada una de estas, lo anterior con el fin de validar el proceso de gestión a PQRSD con los estándares de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción. Así mismo, fomentar el uso de medios tecnológicos integrados, articular la actuación de la Administración Pública, disminuir los tiempos y costos de realización de los trámites por parte de los administrativos y actualizar trámites y procedimientos

Por consiguiente, se remarcan con una “x” las tareas que se consideran pueden mejorarse, entre ellas evitar que los funcionarios atiendan PQRSD que no se encuentren radicadas en la oficina de atención al ciudadano, para facilitar que todas las PQRSD sean conocidas por la Oficina de Atención al cliente, también se hace necesario eliminar procesos manuales que causan cuellos de botella, como es la asignación de manera física de las peticiones y la firma física de los funcionarios que reciben la responsabilidad de responder las peticiones.

Figura 18. Proceso de eliminación de irregularidades en el proceso de PQRSD.



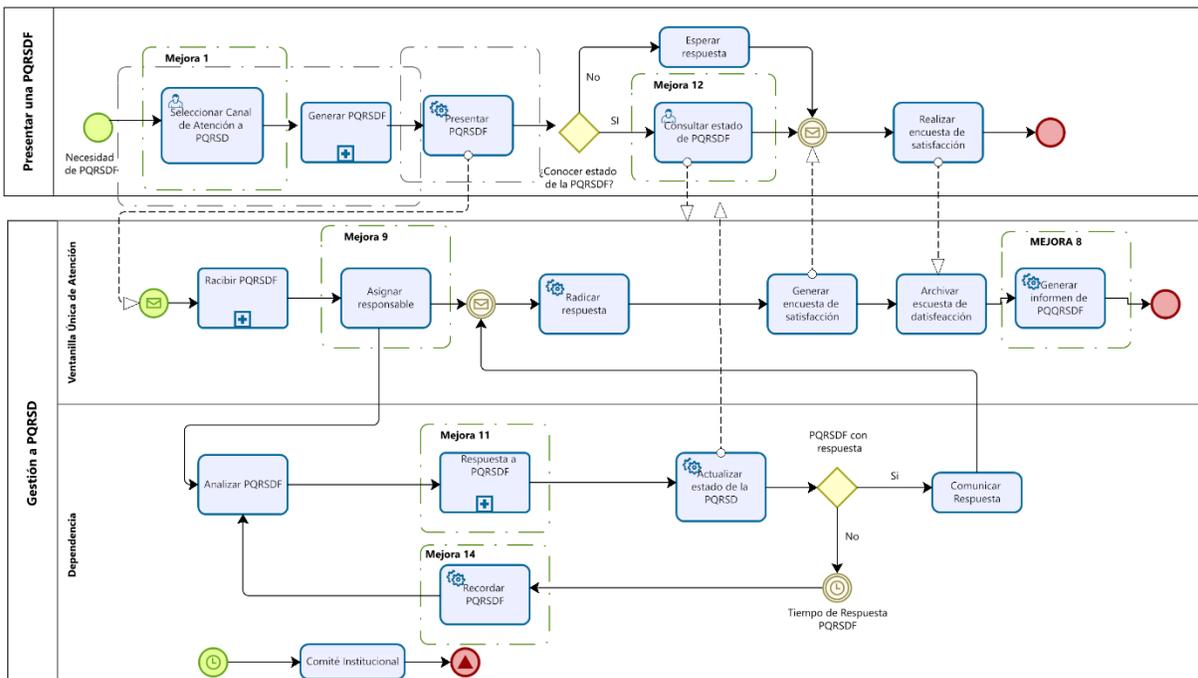
Nota. Proceso de eliminación de irregularidades en el proceso de PQRSD. Elaboración propia

Una vez eliminadas las irregularidades en el proceso, se presenta una propuesta de la mejora remarcando cada una de ellas como se indica en la siguiente imagen.

De forma general se orientan las mejoras en optimizar los procesos y procedimientos para la coordinación institucional. Es así como se hará para que las entidades garanticen, mejoren y faciliten la comunicación y la coordinación dentro de la institución cuanto, a recibir, tramitar, resolver las peticiones, la prestación de trámites, servicios y cumplir los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos internamente a través de los procesos y procedimientos.

Para ello, se requiere contar con un sistema de gestión documental, que administre la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos, que además permita a la ciudadanía tener acceso a la información pública de manera ágil y oportuna según lineamientos dados por el Archivo General de la Nación.

Figura 19. Propuesta de mejora a la gestión de las PQRSD



Nota. Propuesta de mejora a la gestión de las PQRSD. Elaboración propia.

- **Mejora 1. Canales de atención**

En este caso se basa en agregar un nuevo canal de atención al ciudadano. Por ende, se debe ampliar la cobertura de medios tecnológicos para que toda persona pueda presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, implementando una aplicación móvil personalizada para presentar PQRSD en la alcaldía de San Agustín.

- **Mejora 8. Análisis y presentación automática de los datos.**

Para facilitar la presentación de los informes de seguimiento y control se recomienda usar un sistema de gestión documental especializado para las PQRSD que permita extraer, procesar, almacenar y analizar los datos. De esta manera, se genera de forma automática informes que sigan los lineamientos establecidos por la función pública.

- **Mejora 9. Sistematizar la asignación de responsables por el canal físico.**

Mediante un sistema integrado de gestión documental especial para las PQRSD, realizar la actividad de asignar las peticiones a quien le corresponda de manera inmediata, este debe permitir que el funcionario acepte o no la petición y llevar un registro de la operación. Estos sistemas contribuyen a la optimización de recursos y eficiencia en el proceso.

- **Mejora 10. Implementación de la firma digital en la gestión a PQRSD**

La implementación de la firma digital agiliza los procesos, mejora la eficiencia y proporciona un marco legal para la autenticación de documentos digitales, garantizando seguridad e integridad de los documentos, además ayuda con la modernización en los procesos.

- **Mejora 11. Responder solo PQRSD radicadas.**

Los funcionarios encargados de gestionar y tramitar la respuesta a las peticiones deben contribuir a que estas sean conocidas por la oficina de atención al ciudadano, por lo cual se propone mejorar facilitar los procesos mediante el uso la gestión documental y el compromiso de los administrativos.

- **Mejora 12. Optimizar la trazabilidad del trámite a las PQRSD.**

Se garantiza el derecho de los ciudadanos a estar informados en todo momento sobre el estado de los procedimientos en los que tengan interés, así como a obtener copias, a su propio costo, de los documentos relacionados. Con este fin, se propone implementar un sistema de gestión documental integral que permita a los ciudadanos consultar digitalmente en cualquier momento, además de los métodos tradicionales como el físico y el correo electrónico.

- **Mejora 13. Optimizar la trazabilidad interna de la gestión a las PQRSD.**

Mediante un software de gestión documental integral que permita llevar un código de radicado único de cada PQRSD, se proporciona un registro claro y transparente de las etapas que ha atravesado. Así los responsables pueden seguir visualmente el progreso actualizado y hacer un respectivo seguimiento en cualquier momento.

- **Mejora 14. Generar alertas automáticas de las PQRSD**

Considerando los plazos establecidos para que los funcionarios respondan a las peticiones, se propone la implementación de alarmas y recordatorios automáticos. Estos alertarán sobre los plazos específicos para responder a las PQRSD dentro de los límites establecidos. Este mecanismo será fundamental para que los funcionarios organicen y prioricen tareas, contribuyendo efectivamente a reducir los tiempos de respuesta.

- **Mejora 15. Implementas mecanismos que fomenten y optimicen las respuestas a las PQRSD**

Se propone la implementación de un software de gestión documental que facilite a la entidad ayudar a los funcionarios a organizar de manera eficiente sus tareas relacionadas con la gestión de respuestas a las PQRSD. Además, se sugiere tomar decisiones institucionales para fortalecer los recursos en aquellas dependencias que reciben mayor cantidad de peticiones.

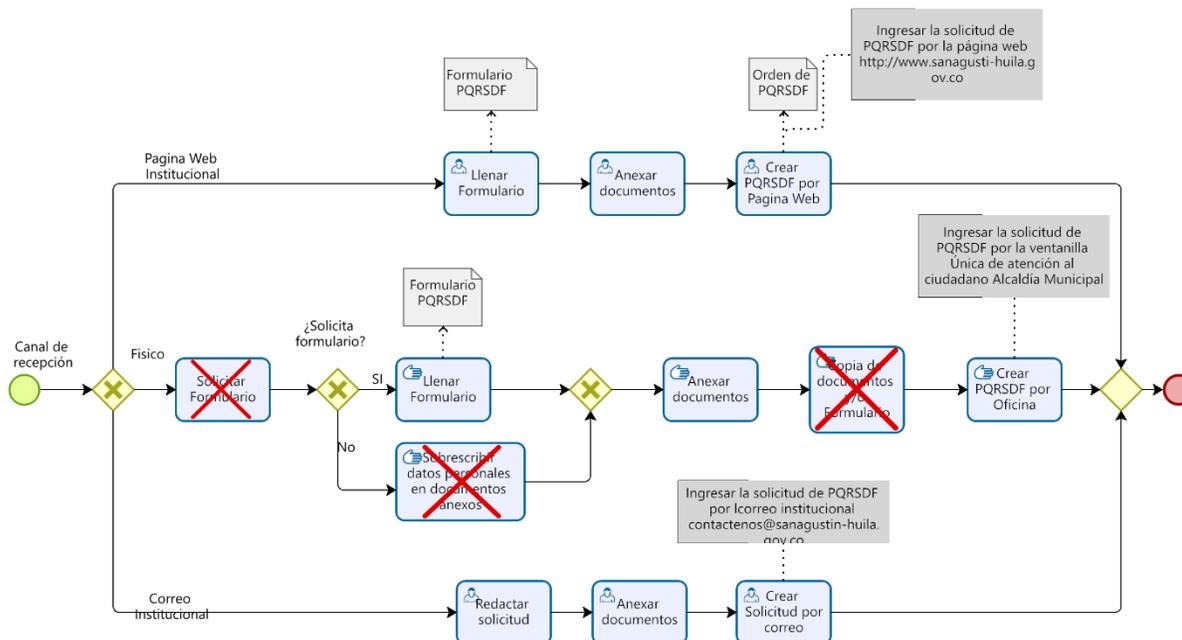
- **Mejora 16. Certificar que las encuestas de satisfacción PQRSD lleguen a los ciudadanos**

Hacer llegar por los diferentes medios de atención las encuestas de satisfacción, promoviendo las respuestas de estas, para que la entidad pueda tomar acciones de mejora continua en base a las recomendaciones de los ciudadanos.

• **Generar Una PQRSD**

En este proceso se eliminaron tres actividades que afectan al desarrollo de generar una PQRSD en el canal físico. Debido a que estas causan que los ciudadanos, al no conocer la existencia de un formulario tengan que escribir sus datos en los documentos anexos, alterando su contenido. De esta forma, en el caso de las copias se genera un mayor gasto en papel y redundancia de información.

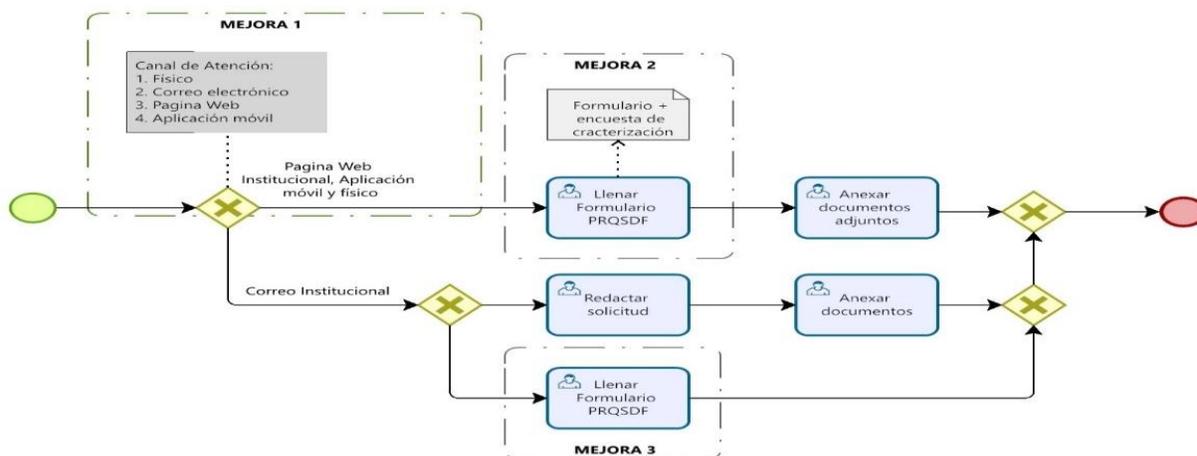
Figura 20. Proceso de eliminación de actividades que afectan al desarrollo al generar una PQRSD en el canal físico.



Nota. Proceso de eliminación de actividades que afectan al desarrollo al generar una PQRSD en el canal físico.

Teniendo en cuenta las actividades que se eliminaron en el proceso anterior, se asegura que el ciudadano siempre llene el formulario PQRSD por cualquiera de los canales de atención, siempre y cuando no sea una petición anónima.

Figura 171. Mejoras del proceso al generar una PQRSD.



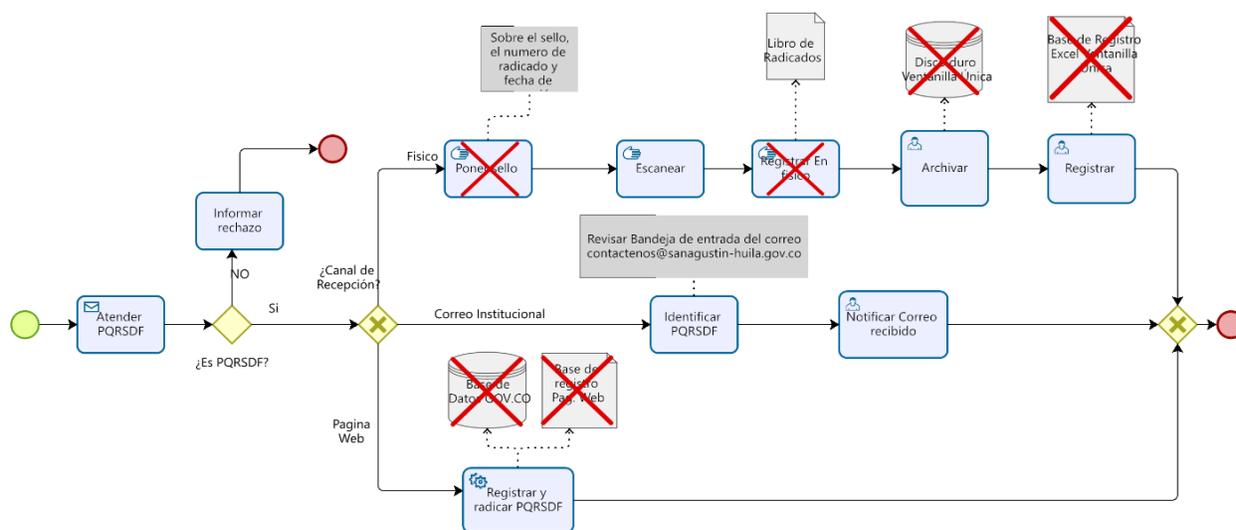
Nota. Mejoras del proceso al generar una PQRSD. Elaboración propia.

- **Recibir una PQRSD**

En la recepción de PQRSD se eliminan dos actividades: el sello de radicado, para evitar que se alteren los documentos presentados por los ciudadanos, y también el registro en el libro de radicados debido a que es una tarea manual que consume recursos innecesarios.

Por otro lado, se eliminan los mecanismos de registro y archivo actuales. Ya que estos son parte de un sistema descentralizado, lo que dificulta que el seguimiento y control a la gestión de las PQRSD.

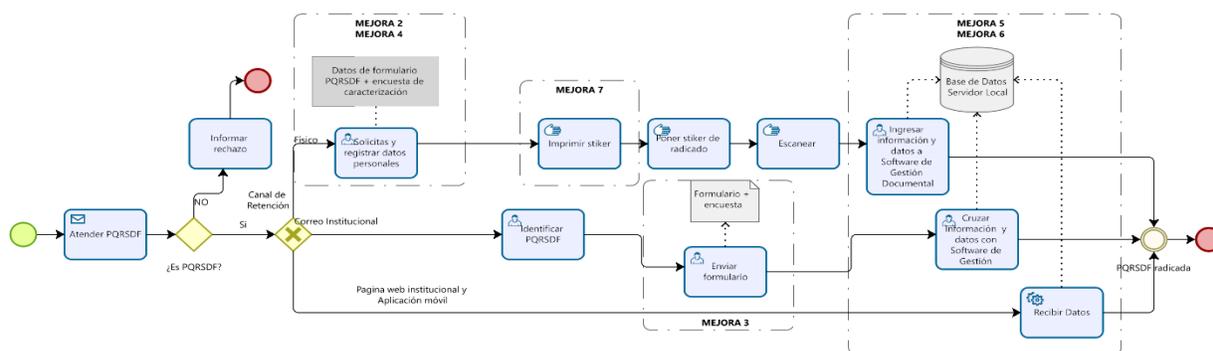
Figura 22. Eliminación de actividades y actividades, en la recepción a PQRDFS.



Nota. Eliminación de actividades y actividades, en la recepción a PQRDFS. Elaboración propia

Para mejorar el proceso se presentan las siguientes propuestas:

Figura 183. Mejora en el proceso de recepción de PQRSD.



Nota. Mejora en el proceso de recepción de PQRSD. Elaboración Propia

- **Mejora 2. Encuesta de caracterización**

Se agrega un nuevo mecanismo que permita a la alcaldía caracterizar a los ciudadanos. Por ende, se implementa la encuesta de caracterización ciudadana tanto en los canales de atención virtual como físicos. De esta manera, se hace uso de medios tecnológicos para recolectar, organizar y tratar datos de los ciudadanos de manera eficiente y segura. La caracterización tiene como propósito identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía.

- **Mejora 3. Formulario para PQRSD que llegan por correo**

Asimismo, se añade la actividad de enviar un formulario y encuesta de caracterización a las personas que realicen una PQRSD por correo electrónico. Una vez identificada una petición en el correo de atención al ciudadano, se envía un formulario PQRDF, que además incluye una encuesta de caracterización ciudadana. Esto permite recolectar los datos de las personas, lo cual conlleva ventajas como realizar un proceso más estructurado, eficiente y transparente.

- **Mejora 4. Sistematizar la actividad para diligenciar los formatos PQRSD en el canal físico.**

Cambiar el diligenciamiento del formulario en papel, por un registro sistematizado de los datos, donde el funcionario solicite y redacte los datos del ciudadano en una plataforma. Esta modificación permite reducir el uso de papel, evita que se alteren los documentos asociados a la petición y asegura que se proporcionen los datos por parte del ciudadano, haciendo que el proceso sea más estructurado, eficiente y transparente.

- **Mejora 5. Optimizar la atención a PQRSD por el correo electrónico.**

Al igual que en los otros canales de atención se debe asignar un número de radicado, registrar en una base de datos y gestionar las peticiones que llegan por correo. Para este caso, se propone una plataforma de gestión a los correos electrónicos que permita estructurar y cumplir con esas actividades. De esta manera, facilitará que se realice el seguimiento y control pertinente a la gestión de estas, de tal forma que se

establezca cuantos correos se reciben a diario y a cuáles se les da respuesta pertinente y de manera oportuna.

- **Mejora 6. Centralizar en un sistema de gestión todas las PQRSD que ingresan por los canales de atención presencial y digital**

Hacer uso de medios tecnológicos integrados que permitan gestionar las PQRSD que llegan por los diferentes canales de atención en una sola base de datos. Esto contribuye a mejorar la eficiencia en el manejo de los recursos, facilitando la coordinación entre las diferentes dependencias y evitando la duplicación de esfuerzos, permitiendo realizar un seguimiento y control más efectivo.

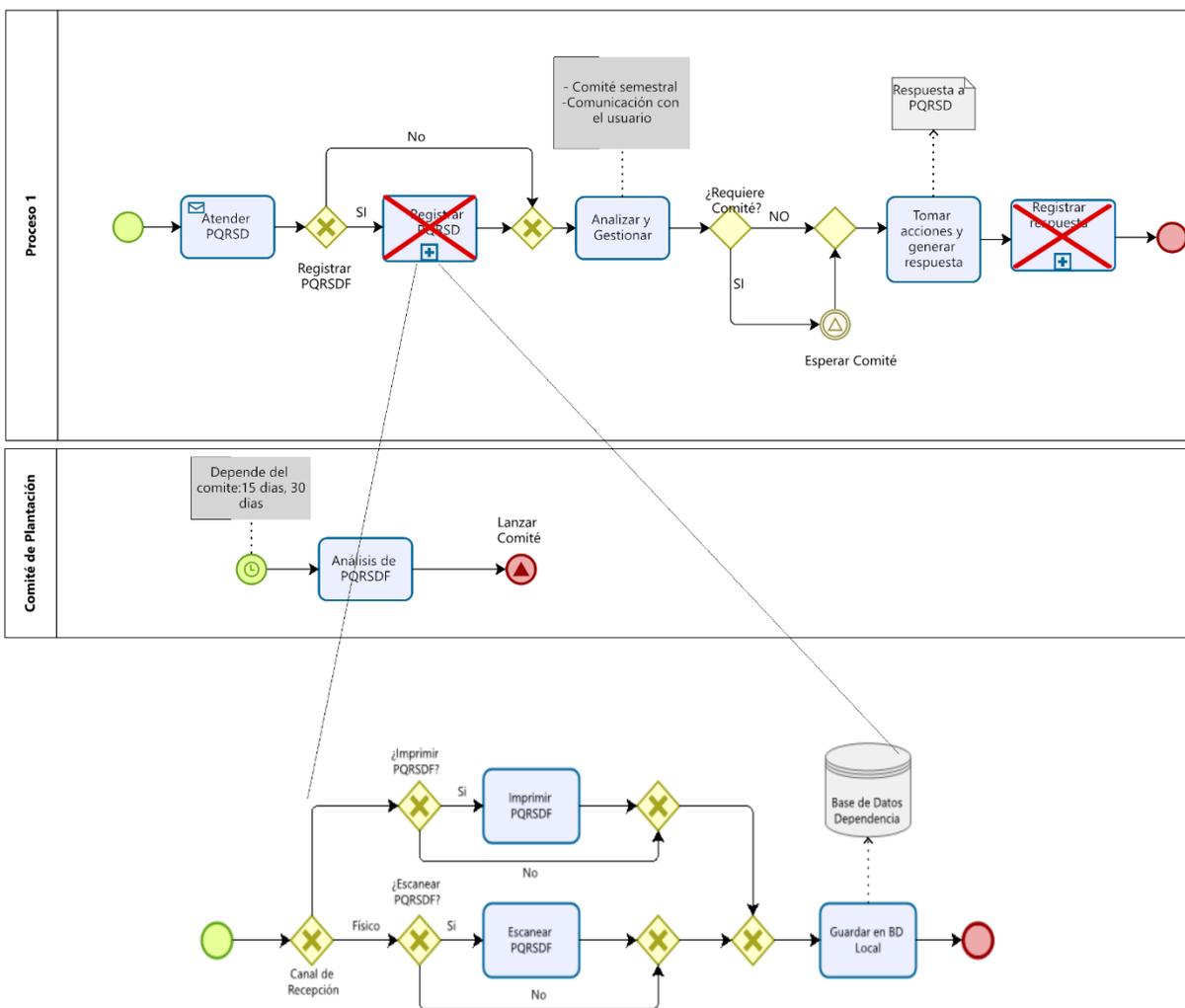
- **Mejora 7. Actualizar el sello de radicado, por un stikert.**

La supresión del uso de sellos ayuda a que no se alteren los documentos y a evitar fraudes, por lo cual se propone el uso de un stikert.

• **Respuesta a PQRSD**

En esta etapa se eliminan los registros a las PQRSD debido a que generan redundancias, fomentando el consumo innecesario trabajo, tiempo y papel.

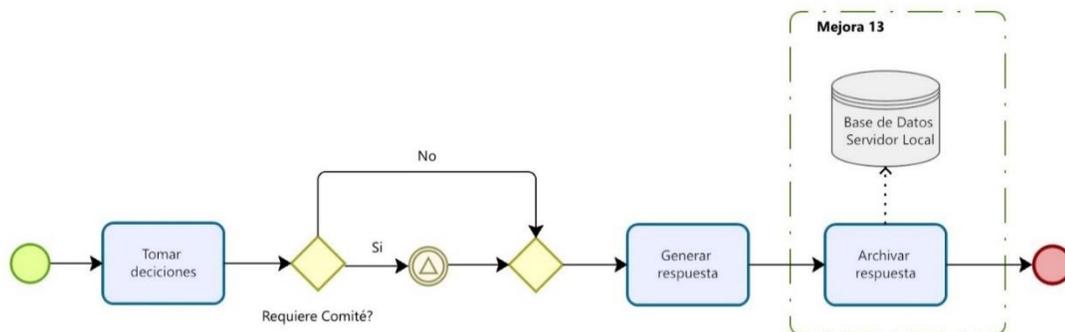
Figura 24. Eliminación de actividades para la respuesta PQRSD.



Nota. Eliminación de actividades para la respuesta PQRSD. Elaboración propia.

El proceso se mejora mediante un software de gestión documental integral, donde los funcionarios puedan centralizar en una sola base de datos toda la documentación y la gestión paso a paso de las peticiones.

Figura 25. Mejora de en el proceso de respuesta a PQRSD.



Nota. Mejora en el proceso de respuesta a PQRSD. Elaboración propia.

Capítulo 7.

Propuesta de Sistematización a la Gestión de PQRS

En la auditoria (Plan de mejoras y seguimiento PQRS) realizado por la oficina de control interno de la entidad en el mes de diciembre del 2023, se estableció las directrices para realizar dar estricto cumplimiento y verificación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en cada uno de los procesos de la administración municipal cuanto a los términos de ley, en este se notifica que se solicita la adquisición de un software de gestión documental, que permita agilizar los procesos y se reduzcan los tiempo de respuesta, facilite el seguimiento al trámite por parte de los funcionarios y se verifique los traslados por competencia, como se indica en el documento de respuesta a informe final no conformidad proceso Plan de Mejora y seguimiento PQRS de la Alcaldía de San Agustín- Huila.

¿Qué es el software?

El software se ha vuelto una parte fundamental de la vida diaria del ser humano pues nuestros teléfonos móviles, computadoras, televisores e incluso vehículos o medios de transporte, están controlados por un programa, por un software que rige su comportamiento para su correcto y adecuado funcionamiento de nuestra rutina. Donde el software es un conjunto de programas y datos almacenados en una computadora teniendo un componente lógico que permite que los dispositivos físicos puedan ser utilizados, incluyendo otros elementos tales como documentos, bases de datos, o algo tan inmaterial como son los procedimientos de operación o de mantenimiento periódico (Universidad Nacional del Sur, 2023).

7.1. Tipos de software.

Clasificar el software no es una tarea fácil debido a la gran variedad de aplicaciones y métodos de desarrollo que existe, donde se agrupa el software en siete grandes categorías: el primero se basa en un software de sistemas: Este lo conforman todos aquellos programas necesarios para dar soporte a otros programas, como los sistemas operativos, los compiladores o los programas de gestión de redes. Por consiguiente, el segundo es un software de aplicación: Son aplicaciones desarrolladas para resolver problemas específicos de los negocios, como

ejemplo está el software de gestión de los bancos o de las grandes empresas en general, como los ERP (Enterprise Resource Planning) (Pressman, 2010).

Así mismo, también se encuentra el tercer software de ingeniería y ciencias: Quien tiene como objetivo la programación de elaborados algoritmos matemáticos para modelar y simular complejos de sistemas o procesos, tales como reacciones nucleares, modelos meteorológicos, la red eléctrica de un país o el diseño de un avión. El cuarto es el software incrustado: Reside en el interior de un producto o sistema, su objetivo es controlarlo y definir su comportamiento. Como quinto se encuentra, el Software de línea de producto: Su objetivo es dar una determinada funcionalidad al consumidor, como procesadores de texto, hojas de cálculo o las aplicaciones de contabilidad para pequeñas empresas (Pressman, 2010).

De esta manera, existen Aplicaciones web sexto. (“WEBAPPS”): En los últimos años se ha extendido su utilización con la generalización de los aparatos móviles con acceso a redes, inicialmente simplemente se componían de archivos de hipertexto para la presentación de información, sin embargo, hoy día tienen capacidad de cómputo y está integradas con aplicaciones y bases de datos corporativas. A través de ellas se puede operar una cuenta bancaria, realizar todo tipo de compras, utilizar juegos muy elaborados o conocer el tiempo en cualquier parte del mundo. La comodidad, rapidez y vistosidad son determinantes a la hora de que tengan éxito (Pressman, 2010).

Por otra parte, se encuentra el séptimo; software de inteligencia artificial: el cual incluye aplicaciones de robótica, visión artificial, redes neuronales o sobre la teoría de juegos. Utilizan algoritmos no numéricos para la resolución de los problemas, como por ejemplo árboles lógicos de búsqueda. 8. El software en la nube: donde la computación en la nube permite ofrecer servicios informáticos a través de internet, tales como almacenamiento de información, servidores o ejecutar software de forma remota, que busca una mayor eficiencia y menores costes (Pressman, 2010).

7.2. Licencias de software.

Se destaca de esta forma que son las distintas maneras que tienen las personas, empresas o pequeñas entidades de autorizar o no el uso de sus documentos o programas, haciéndolo un contrato privado de cesión de derechos entre particulares. Cada una elige la que le parece más

conveniente, bien sea por motivos éticos o simplemente comerciales. Por ende, se encuentra; 1. Software libre: En donde los programas que se distribuyen incluyendo el código fuente. De esta manera, además de poder aprender cómo están hechos, el mismo usuario puede arreglar errores y adaptar el programa a sus gustos. 2. Software propietario: Quien a veces se usan erróneamente los términos software comercial o cerrado. Por el dinero que se paga, el usuario (llamado cliente en este caso) recibe el programa y la garantía de que funcionará; si no lo hace, se podrá consultar al servicio técnico de la compañía que en el mejor de los casos resolverá los problemas surgidos, en ningún caso puede el usuario modificar el software (Universidad Nacional del Sur, 2023).

7.3. Software de gestión documental

Es el sistema de almacenamiento, organización y recuperación de los documentos de una empresa o entidad, cuando decimos documentos nos referimos a: Facturas de compra, fichas técnicas, remisiones de entrega, documentos de ingresos, documentos de gastos, contratos, etc. El cual facilita y simplifica las tareas, ya que permite el registro de información asegurando un manejo responsable e inequívoco de los datos contenidos en el proceso (ATS Gestión documental, 2019).

7.4. Software ORFEO

Este es un sistema de Gestión Documental y de procesos desarrollado inicialmente por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en Colombia [orfeolibre.org]. Es así, como en el año 2002 se definieron las ideas que dieron la base a la creación de ORFEO desarrollado por Jairo Hernán Losada, Liliana Gómez, Julián Rolón y la colaboración de otros ingenieros en la herramienta PHP, teniendo como objetivo incorporar la gestión de los documentos a los procesos de cualquier organización, automatizando procedimientos (Gestión Documental Orfeo, 2018).

Algunas de sus características más relevantes se evidencian en el siguiente cuadro:

Tabla 9

Características Relevantes ORFEO

FUNCIONALIDAD	DESCRIPCIÓN
Sistema Operativo	GNU, Linux, Unix, Windows, Apache

Última versión	6.1
Base de datos	PostgreSQL, Oracle, MS SQL Server
Formatos	ODT, XML, DOC
Módulo de digitalización	Cliente servidor que digitaliza los documentos recibidos.
Radicación de documentos	Entrada, salida, resoluciones, memorandos.
Gestión sobre el documento	Reasignar, modificar, agendar, archivar.
Consultas Web en línea	Consultar Expedientes en línea para facilitar a terceros.
Tablas de retención documental	Permite realizar el cargue, ajuste y administración de las tablas.
Expedientes virtuales	Permite observar en línea las imágenes.
Traslado de documentos	Los documentos se pueden trasladar de un usuario a otro.
Flujos de documentos (WorkFlow)	Permite realizar seguimiento, generar estadísticas y alertas sobre cada uno de los procesos que se manejan en la entidad.

Orfeo no solo es un sistema de gestión de documentos, sino que también es un sistema de gestión de los procesos de la empresa o entidad. A continuación, se observan algunas ventajas y desventajas que ofrece Orfeo.

Tabla 10

Ventajas y Desventajas de ORFEO

VENTAJAS	DESVENTAJAS
La herramienta le permite al usuario administrar diferentes carpetas predefinidas o personalizadas, donde se almacenan sus documentos de trabajo además puede ordenar o filtrar sus documentos, facilitándole al usuario la ubicación rápida de estos documentos.	No permite arrastrar archivos o documentos ya existentes para modificar o agregarlo a otra carpeta.
Es posible tener acceso a la información del documento y a su flujo de trabajo durante el proceso. Así mismo permite modificar, clasificarlo, tipificarlo y asociarlo a las tablas de retención documental.	Se debe definir planes de redundancia es decir siempre hay que almacenar los datos, registros o creación de carpetas en los servidores y tener como opción una copia de seguridad.

Cuenta con un sistema de seguridad diario o semanal el cual consiste en cambiar los datos del usuario, es decir, su contraseña que da como respaldo su acceso a la plataforma.

Es necesario realizar un pago para la seguridad de los datos, de otra forma podría producirse una brecha en la seguridad quedando al descubierto los datos de los clientes ya que para cualquier persona no autorizada puede acceder ilícitamente.

Cuenta con roles permitiendo el acceso a la creación de tareas, documentos, archivos entre otros.

Dependiendo del rol este deberá ser autorizado por la entidad para disponer de los documentos solicitados.

7.5. SAIA

Este es un software de gestión documental y flujos de procesos para empresas, diseñada para centralizar de forma electrónica los procesos de gestión de la organización donde se ve involucrado la información de los usuarios, carpetas y responsabilidades.

Algunas de sus características más destacadas se presentan en el siguiente cuadro:

Tabla 11

Características Relevantes SAIA

FUNCIONALIDAD	DESCRIPCIÓN
Sistema operativo	Pago
Última versión	
Base de datos	WEB
Planillas de mensajería	Controla la distribución de los documentos por medio de las planillas de mensajería físicas y electrónicas que permiten el control del personal de mensajería.
Búsqueda avanzada	Cada uno de los datos o metadatos con los que se ha creado cualquier documento.
Formatos de gestión	Todos los usuarios podrán acceder, según su perfil, a las plantillas preestablecidas.
Rutas de aprobación	Permite establecer rutas para la aprobación de documentos.
Estandarización de archivo	Realiza la clasificación de los documentos que ingresan y salen de la organización según las tablas de retención.
Diseño de Workflow para aprobación	Es la creación de flujos de aprobación para aquellos documentos que los requieren.

Cuenta con reconocimientos regionales y nacionales haciendo de esta plataforma una muy buena opción para el manejo de la gestión documental además cuenta con certificados ISO 29-110. Su núcleo principal está compuesto por tres módulos: módulo de correspondencia, módulo de gestión documental y módulo de archivo, garantizando la eficiencia y rapidez del software.

A continuación, veremos algunas ventajas y desventajas del SAIA:

Tabla 12

Ventajas y Desventajas SAIA

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Es un software para aplicaciones específicas comprendiendo directamente la funcionalidad de este.	Teniendo en cuenta, que para el uso de este software es necesario un pago ya sea mensual o anual, como consecuencia a esto el reproducirlo, hackearlo o hacer mal uso del mismo tendrá repercusiones legales.
Cuenta con diseños estratégicos, entendibles y adaptables para el usuario haciendo una mejor experiencia con el software.	Es casi imposible modificar el diseño establecido por el software no obstante se puede sugerir dichas mejoras.
Soporte para todo tipo de hardware, contando con manuales y asistencia de en línea por personal capacitado que la empresa brinda.	Debido a que es pago tiene una imposibilidad de copia.
Su manejo en la WEB como guardar, modificar, agregar o eliminar datos rara vez sufre daño en el software ya que cuenta con un buen soporte técnico.	El soporte del software es exclusivo del propietario por lo que retrasaría algunas tareas o pérdida temporal de datos.

7.6. Integración Software de Gestión Documental para la Gestión de PQRSD Alcaldía de San Agustín.

Teniendo en cuenta el análisis de los softwares de integración ORFEO y SAIA, en base a sus características, ventajas y funcionalidades, ambos presentan una solución integral para manejar el proceso de gestión de PQRSD, gracias a su enfoque en la estandarización, la automatización y transparencia para optimizar todas las actividades asociadas al proceso. Estos softwares proporcionan una interfaz estándar que permite registrar, asignar y dar seguimiento a las PQRSD, integrando cada uno de los procedimientos y garantizado un flujo de trabajo óptimo. Finalmente, un software de gestión documental se presenta como una gran alternativa para integrar cada una de las 16 mejoras propuestas en el nuevo modelo BPMN del proceso de gestión de PQRSD, debido a su capacidad para automatizar y simplificar las tareas, así como dar seguimiento oportuno a cada petición de PQRSD.

7.6.1. Selección de Software de Gestión Documental

Tabla 13

ORFEO VS SAIA para la Gestión de PQRSD en la Alcaldía de San Agustín.

Aspecto	ORFEO	SAIA
Licencia y Costo	Licencia GNU/GPL (Software Libre) para compartir concomitamiento y creación colectiva.	Pago
Desarrollo Inicial	Desarrollado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia	SAIA empresa enfocada en desarrollo de soluciones de gestión documental.
Enfoque	Gestión Documental y Procesos.	Gestión Documental y Procesos.
Automatización	Automatiza procedimientos, flujo de trabajo, integración de sistemas, notificaciones y recordatorios, ahorra tiempo y recursos (toners, papel, fotocopias).	Automatiza procedimientos, flujo de trabajo, integración de sistemas, notificaciones y recordatorios, ahorra tiempo y recursos (toners, papel, fotocopias).

Transparencia y Control	Proporciona control sobre los documentos y registra cada paso del proceso.	No se especifica si ofrece características similares.
Popularidad	Mas de 15.000 usuarios en entidades públicas y privadas.	No se encuentra información específica.

De acuerdo con el análisis de características que se hizo en la tabla 13 se puede identificar que ambos softwares presentan y ofrecen características muy similares, aun así, ORFEO destaca mucho más debido a que ofrece ventajas como su licencia libre, su desarrollo por la superintendencia de servicios públicos de Colombia y su popularidad dentro de las empresas tanto públicas como privada. En base a esto se recomienda a la Alcaldía de San Agustín Huila implementar Orfeo para integrar cada una de las mejoras identificadas en el modelado del proceso y así dar un seguimiento controlado, automatizado y óptimo en la gestión de PQRSD.

Capítulo 8.

8.1. Funcionalidad del software ORFEO NG

ORFEO NG cumple con los requisitos de un sistema de gestión de documentos electrónicos estipulados en él (SGDEA), lo que le permite cumplir con la trazabilidad, seguridad, almacenamiento y acceso a la información.

Por ende, la entidad puede descargar el software ORFEO NG de manera gratuita en su página oficial entrando al siguiente link, <https://orfeolibre.org/inicio/orfeo-ng-software-de-gestion-documental/>. La descarga está disponible para sistemas operativos LINUX, en el caso de Windows se debe descargar la versión para máquina virtual disponible para diferentes virtualizadores, como VIRTUALBOX, HYPER-V, entre otros.

En la página oficial también se encuentra la opción de ayuda, donde se encuentra los pasos para realizar la instalación y activación de la plataforma ORFEO NG. De esta manera, se recomienda realizar en el Servidor de la Alcaldía (San Agustín- Huila), ya que este tiene la

capacidad de guardar los datos y realizar las operaciones del software. Este proceso generará un URL o sitio web, en el cual se crea la interfaz hombre máquina, para que los usuarios operen y utilicen la plataforma.

Una vez se encuentre disponible el servicio, el administrador se encarga de gestionar y configurar la plataforma, este tendrá la tarea de crear los usuarios como la ventanilla de atención al ciudadano, los encargados de la administración y las dependencias de la entidad. También se debe crear o configurar las tablas de retención documental y demás ajustes necesarios para que la plataforma sea funcional, para más información ORFEO NG ofrece cursos para guiar a los usuarios.

Una vez se encuentre configurada correctamente la plataforma se podrán realizar entre otras las siguientes funciones:

- Radicación de correos electrónicos junto con enlaces de drive, one drive, dopbox.
- Sincronización a las cuentas de correo electrónico de Microsoft, con autenticación Oauth2, cumpliendo con los estándares de seguridad.
- Expedientes electrónicos e híbridos, referencias cruzadas, foliación electrónica, índice electrónico, exportación de contenido a expediente.
- Manejo de tablas de retención documental (TRD), que le permite parametrizar y configurar toda la estructura organizacional de la entidad.
- Firma de documentos mediante código QR, firma electrónica o escaneada e integración de firma electrónica certificada.
- Comunicación masiva de comunicados.
- Anulación de radicados.
- Envíos físicos y electrónicos donde se genera planillas de envío, guía, soporte, para administrar la devolución aprobación de las comunicaciones enviadas a nivel electrónico.
- Servicio de scanner mediante la herramienta skinaScanNG, el cual permite digitalizar o escanear los documentos que se reciben de forma física y asociarlos a un radicado, permite visualizar previamente el documento escaneado antes de cargarlo al sistema.
- Semaforización de documentos, esta opción permite ver gráficamente cuáles son los radicados que están próximos a vencer, los vencidos y los que se encuentran al día, cada

uno maneja un color que visualmente permite identificar los vencimientos de términos de trámite asociado.

- Dashboard por roles, estos están estructurados con base a los permisos que tienen los usuarios, el rol de administrador (verifica usuarios registrados en el sistema, dependencias, permisos, autoría), el rol de gestión documental puede ver las transferencias y préstamos pendientes además aprueba las plantillas y documentos que se usan, rol de usuario jefe el cual permite ver los documentos pendientes por firmar, radicados que se encuentran pendientes de aprobar, los documentos y estado en los términos mediante la semaforización.
- Transacciones de los documentos radicados, como envíos de respuesta por correo, asignar radicados, solicitar visto bueno, aprobar el mismo, enviar copias a varios funcionarios, finalizar radicados, cargar documentos, incluir en expediente, toda la trazabilidad.
- Reportes personalizados, se pueden generar reportes en base a los campos que requiera ya sea de seguimiento y control. También se generan reportes genéricos del sistema, son trece reportes enfocados a los flujos que se pueden manejar en el sistema, como radicados por productividad, por dependencias, expedientes por dependencias entre otros según el caso.
- Cuenta con una Aplicación que les permite a los usuarios registrar las PQRSD, de tal forma que se puede registrar y consultar el estado de las peticiones directamente desde un dispositivo móvil.
- Portal de PQRSD que se encuentra conectado directamente con el sistema, en este el ciudadano puede registrar su petición y consultar el estado de sus peticiones.

Demostración del sistema

Usuario: Los usuarios pueden presentar y hacer seguimiento a la tratabilidad de una petición a través del portal PQRSD, en link a este portal se debería publicar en la página web institucional de la entidad, también se puede realizarlo a través de la aplicación móvil, correo electrónico o de manera física en la ventanilla de atención al ciudadano.

El ciudadano digitará la información personal y datos de caracterización, también la información de la petición que está realizando.

GOV.CO

Skina
TECH

Consultar PQRSD **Registrar PQRSD**

Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de Información pública, Denuncias y Trámites Prestacionales

Registro Anónimo

Tipo de Solicitante * Tipo de identificación Número de identificación *

Persona Natural Cédula de Ciudadanía 987654321

Primer nombre * Segundo nombre Primer apellido * Segundo apellido

Correo * Confirmación de Correo * Celular * Telefono Fijo

Caracterización del Ciudadano

Grupo de Interés * Condición de Discapacidad * Grupo Etnico * Genero *

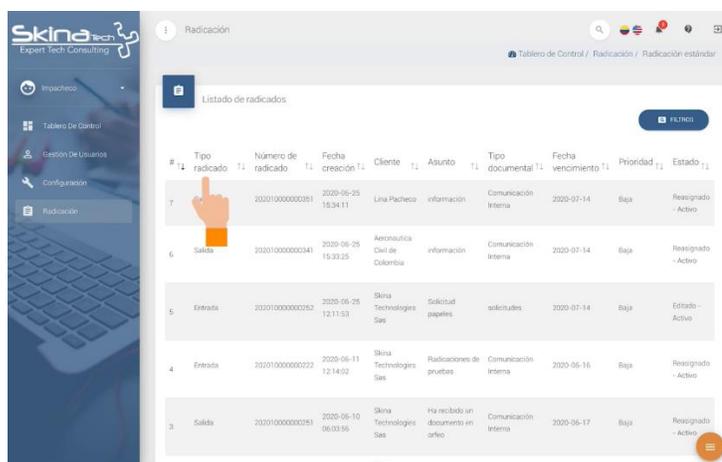
Rango de Edad * Actividad Económica * Nivel Estrato * Grupo Sisben *

Entidad

Ingresar al sistema: Los funcionarios pueden acceder al sistema creado para la entidad, en el cual ingresarán con el usuario y contraseña que se le fue asignado por el administrador.



Radicados: En este módulo los funcionarios podrán revisar que radicados de PQRSD se les han asignado con sus respectivas características.



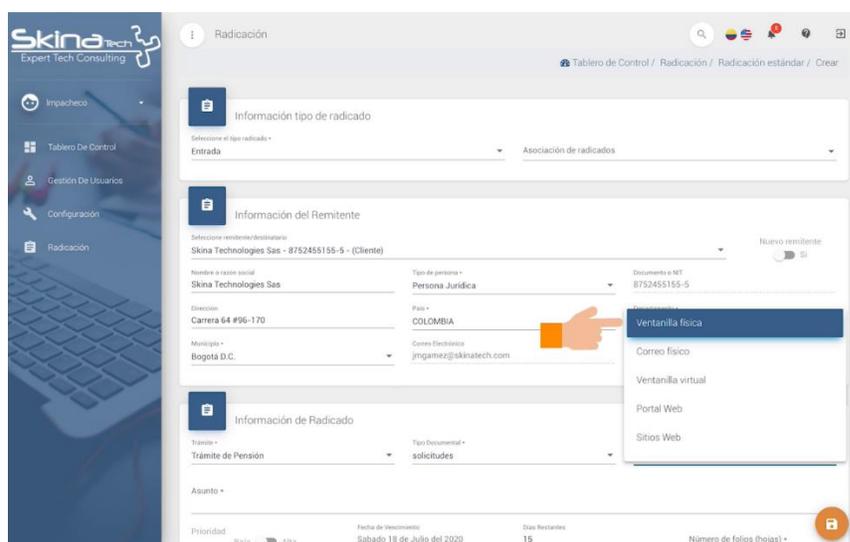
Radicación

Tablero de Control / Radicación / Radicación estándar

Listado de radicados

#	Tipo radicado	Número de radicado	Fecha creación	Cliente	Asunto	Tipo documental	Fecha vencimiento	Prioridad	Estado
7	Salida	202010000000051	2020-06-25 15:34:11	Lina Pacheco	información	Comunicación interna	2020-07-14	Baja	Reasignado - Activo
6	Salida	202010000000048	2020-06-25 15:33:25	Aeronautica Civil de Colombia	información	Comunicación interna	2020-07-14	Baja	Reasignado - Activo
5	Entrada	202010000000052	2020-06-25 12:11:53	Skina Technologies Sas	Solicitud papeles	solicitudes	2020-07-14	Baja	Entregado - Activo
4	Entrada	202010000000027	2020-06-11 12:14:02	Skina Technologies Sas	Radificaciones de pruebas	Comunicación interna	2020-06-16	Baja	Reasignado - Activo
3	Salida	202010000000051	2020-06-10 06:03:56	Skina Technologies Sas	Ha recibido un documento en oficio	Comunicación interna	2020-06-17	Baja	Reasignado - Activo

Nuevo Radicado: La ventanilla de atención al ciudadano puede registrar los radicados que llegan por los diferentes medios de comunicación (Ventanilla física, correo, ventanilla virtual, portal web, sitios web), donde deberá registrar la información del remitente, al igual que la información de la petición que se pretende radicar de acuerdo con las tablas de retención documental, el tipo de comunicación y los términos para dar respuesta.



Radicación

Tablero de Control / Radicación / Radicación estándar / Crear

Información tipo de radicado

Seleccione el tipo radicado *

Entrada

Asociación de radicados

Información del Remitente

Seleccione remitente/destinatario

Skina Technologies Sas - 875245155-5 - (Cliente)

Nuevo remitente

Nombre o razón social
Skina Technologies Sas

Tipo de persona *

Persona Jurídica

Documento o NIT
875245155-5

Dirección
Carrera 64 #96-170

País *

COLOMBIA

Correo Electrónico
jmgomez@skinatech.com

Ventanilla física

Correo físico

Ventanilla virtual

Portal Web

Sitios Web

Información de Radicado

Trámite *

Trámite de Pension

Tipo Documental *

solicitudes

Asunto *

Prioridad

Baja

Alta

Fecha de Vencimiento

Sábado 18 de Julio del 2020

Días Restantes

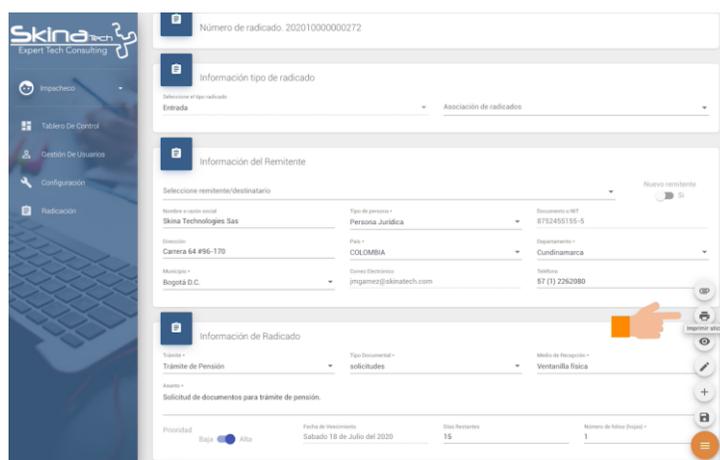
15

Número de folios (hojas) *

Una vez ingresado los datos se seleccionará al responsable de responder la petición a quien le llegará una notificación con el número de radicado asignado.



Posteriormente, se podrá imprimir el adhesivo que contendrá la información pertinente del radicado, el cual será requerido por los ciudadanos que presenten sus solicitudes de forma presencial. Este adhesivo se colocará en el documento principal antes de su digitalización. Además, se facilitará la carga de los documentos anexos a la petición.



También permite realizar la trazabilidad del trámite. En esta, se muestran los detalles del radicado, los documentos anexos, los cuales se podrán visualizar en la plataforma, y también se podrá ver la trazabilidad del documento en cuanto al flujo del trámite.

SkinaTech Expert Tech Consulting

Radificación

Tablero de Control / Radicación / Radicación estándar / Detalles

Detalle del Radicado

Número de radicado	20201000300272	Tipo Documental	Solicitudes
Tipo de persona	Persona Jurídica	Tipo de radicado	Entrada
Nombre	Skina Technologies Sas	Tipo de trámite	Trámite de Permisos
Documento identificación	873245155-8	Prioridad	Alta
Dirección de correspondencia	Carrera 64 456-170	Medio recepción	Ventanilla física
Municipios	Bogotá D.C.	Asunto	Fotocopia documento de identidad y Extracto fondo personal
Departamento	Cundinamarca	Fecha de Vencimiento	2020-07-13
País	COLOMBIA	Dependencia tramitadora	DIRECCION GENERAL
Correo electrónico	jrgomez@skinatech.com	Usuario tramitador	Lina Pacheco
Teléfono de contacto	57 (1) 2862380	Cantidad de envíos por correo	0

Documentos principales

Documentos del radicado

SkinaTech Expert Tech Consulting

Documentos principales

Documentos del radicado

Vista del documento

CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL
ELABORACION DE TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL

FONDO	UNIDAD ADMINISTRATIVA	UNIDAD ADMINISTRATIVA	CÓDIGO ORIGINA PRODUCTORA
SKINA TECHNOLOGIES SAS	1000	Dirección General	1000
SKINA TECHNOLOGIES SAS	1000	Dirección General	1000
SKINA TECHNOLOGIES SAS	1000	Dirección General	1000
SKINA TECHNOLOGIES SAS	1000	Dirección General	1000

Observación: Se radicó el documento de forma correcta.

SkinaTech Expert Tech Consulting

Documentos principales

Documentos del radicado

01-07-2020

Nombre: 20201000300272-002.pdf
Descripción: Fotocopia documento de identificación y extracto fondo personal
Tipo de Documento: solicitudes
Usuario: Lina Pacheco
Documento público: No

Trazabilidad del radicado

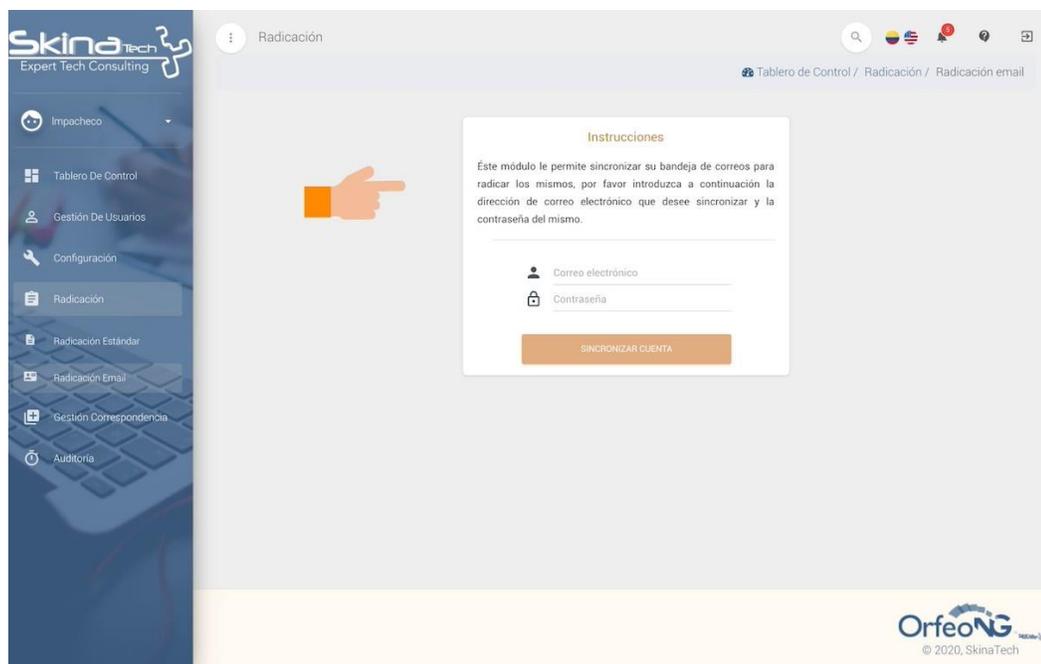
Adjuntar anexo al radicado 2020-07-01 13:12:09

- Usuario: Lina Pacheco
- Dependencia: DIRECCION GENERAL
- Observación: Se radicó la carga del siguiente documento: 20201000300272-1103.pdf, Fotocopia documento de identidad y Extracto fondo personal

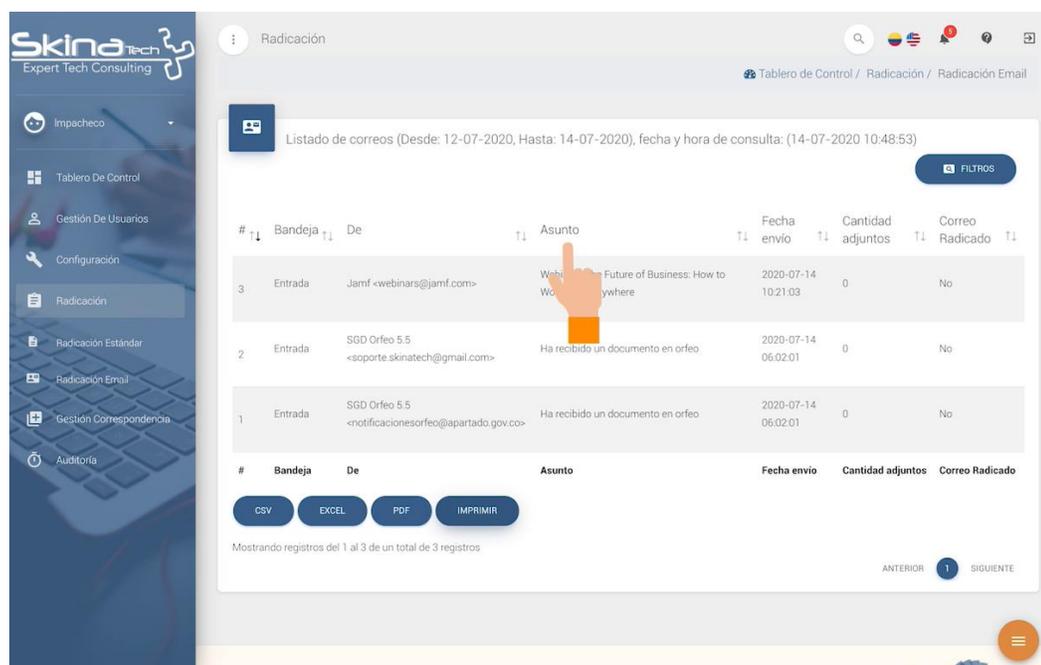
+ Crear Radicado: 2020-07-01 11:51:26

- Usuario: Lina Pacheco
- Dependencia: DIRECCION GENERAL
- Observación: Se radicó el documento de forma correcta

Radificación por correo: La ventanilla de atención al ciudadano, podrá radicar las peticiones que llegan por correo, abriendo sesión desde ORFEO NG con el correo institucional y su respectiva contraseña.



Desde la plataforma se podrá visualizar los correos que se encuentran en la bandeja de entrada, de los cuales se seleccionaran los que sean PQRSD para radicarlos. La información del remitente se llega automáticamente y la información del radicado la llena el funcionario



Skina Tech
Expert Tech Consulting

Impacheco

- Tablero De Control
- Gestión De Usuarios
- Configuración
- Radicación
- Radicación Estándar
- Radicación Email
- Gestión Correspondencia
- Auditoría

Información del Remitente

Seleccione remitente/destinatario

Nuevo remitente No

Nombre e razón social: **Lina** Tipo de persona: **Funcionario** Documento o NIT: 12345678

Dirección: **DIRECCION GENERAL** País: **COLOMBIA** Departamento:

Municipio: **Bogotá D.C.** Correo Electrónico: **Impacheco@skinatech.com** Teléfono:

Información de Radicado

Trámite: **Trámite de Quejas** Tipo documental: **Derecho de Petición** Medio de Recepción: **Correos electrónicos**

Asunto: **Queja por mal servicio para su respectivo trámite.**

Prioridad: **Baja** **Alta** Fecha de Vencimiento: **Sabado 01 de Agosto del 2020** Días Restantes: **15** Número de folios (hojas): **1**

Responsable

Dependencia: **DIRECCION GENERAL - 1000** Funcionario: **Lina Pacheco - Administración**

Respuesta a las PQRSD: Cuando a un funcionario se le asigna una petición radicada, este podrá dar respuesta a la misma siguiendo el flujo de la gestión en ORFEO NG. Para ello, puede acceder a las plantillas dispuestas para dar respuesta las cuales podrá asociarlas al radicado.

Skina Tech

admin

- Tablero De Inicio
- Gestión De Usuarios
- Configuración
- Gestión Documental
- Radicación
- Gestión Correspondencia
- Gestión Por Archivo
- Procesos Documentales
- Reportes
- Consulta
- Auditoría

Listado de radicados

#	Tipo radicado	Prioridad	Documento	Estado
23	ENTRADA	Alta	★	Anexo cargado - Activo
22	PQRS	Alta		Anulación solicitada - Activo
21	ENTRADA	Alta	★	Incluido a expediente - Activo
20	PQRS	Alta		Anulación solicitada - Activo

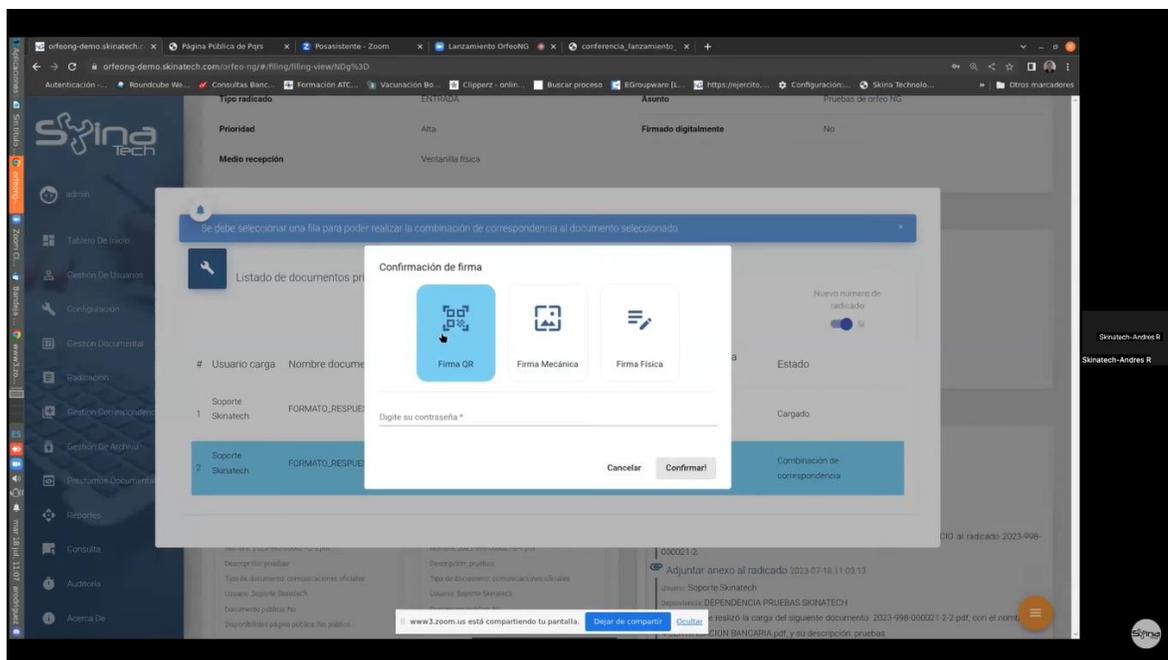
Asociar plantilla

Nombre archivo: **Formato_respuesta_oficio**

Seleccione el archivo:

[Seleccionar archivo](#) formato Oficio (1) (10).docx

Firma de Documento: Los documentos gestionados en el software se pueden firmar mediante código QR, firma mecánica o firma física.



Generación de Reportes: Se podrá configurar cuáles son los datos que quieren reflejar en los reportes y escoger el formato en el cual se desea generar el reporte (CSV, EXCEL, PDF).

#	Número de radicado	Fecha radicado	Fecha vencimiento	Remite/Destinatario	Dependencia tramitadora	Usuario tramitador	Dependencia creador	Usuario creador
97	202010001281	2020-09-09 16:24:02	2020-09-28	Skina Technologies S.A.S	DIRECCIÓN GENERAL	Soporte Skinatech	DIRECCIÓN GENERAL	Soporte Skinatech
96	202010001281	2020-09-09 16:24:02	2020-09-28	Skina Technologies S.A.S	DIRECCIÓN GENERAL	Soporte Skinatech	DIRECCIÓN GENERAL	Soporte Skinatech
95	202010000124	2020-08-27 16:16:24	2020-09-15	Skina Technologies S.A.S	Dependencia de prueba	Responsable de Archivo	DIRECCIÓN GENERAL	Elvis Alexander Valera Ocampo
94	202000010114	2020-08-27 14:06:34	2020-09-15	Skina Technologies S.A.S	Dependencia de prueba	Responsable de Archivo	Dependencia de prueba	Soporte Skinatech
93	202010001191	2020-08-31 12:32:32	2020-09-01	Edward Sebastian Lopez Martinez	Dependencia de prueba	Responsable de Archivo	DIRECCIÓN GENERAL	JENNY MARITZA GAMEZ
92	202010001201	2020-08-31 12:36:16	2020-09-01	Edward Sebastian Lopez Martinez	Dependencia de prueba	Responsable de Archivo	DIRECCIÓN GENERAL	JENNY MARITZA GAMEZ
91	202010000572	2020-08-31 10:00:00	2020-09-23	Skina Technologies S.A.S	Dependencia de prueba	Responsable de Archivo	DIRECCIÓN GENERAL	Soporte Skinatech

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 100 registros

8.2. Gestión Documental de Orfeo NG

Actualmente las tablas de retención documental (TRD) utilizadas en la Alcaldía de San Agustín no están certificadas por el Archivo General de la Nación, quien se encarga de evaluar y validar que las tablas cumplan con los requisitos técnicos de elaboración y aprobación, sin embargo éstas contribuyen a clasificar los documentos según la estructura organico-funcional de la entidad y establecen los criterios de retención y disposición final documental.

En cuanto al Software Orfeo NG es flexible y permite trabajar con la versión de TRD en cuanto a requisitos técnicos, sin embargo al momento de cargar las TRD se requieren que estén adecuadas en un formato Excel que pueda ser interpretado por el software, para lo cual recomienda utilizar el más actualizado por el Archivo General de la Nación, como se muestra en la figura 26.

Figura 26. Formato de tabla de retención documental emitido por el Archivo General de la Nación.

Archivo General de la Nación
FORMATO DE TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL

ENTIDAD PRODUCTORA: _____ HOJA: DE:

OFICINA PRODUCTORA: _____

CÓDIGO	SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCIÓN		Disposición final				PROCEDIMIENTOS
		Archivo de Gestión	Archivo Central	CT	E	M	S	

CONVENCIONES:

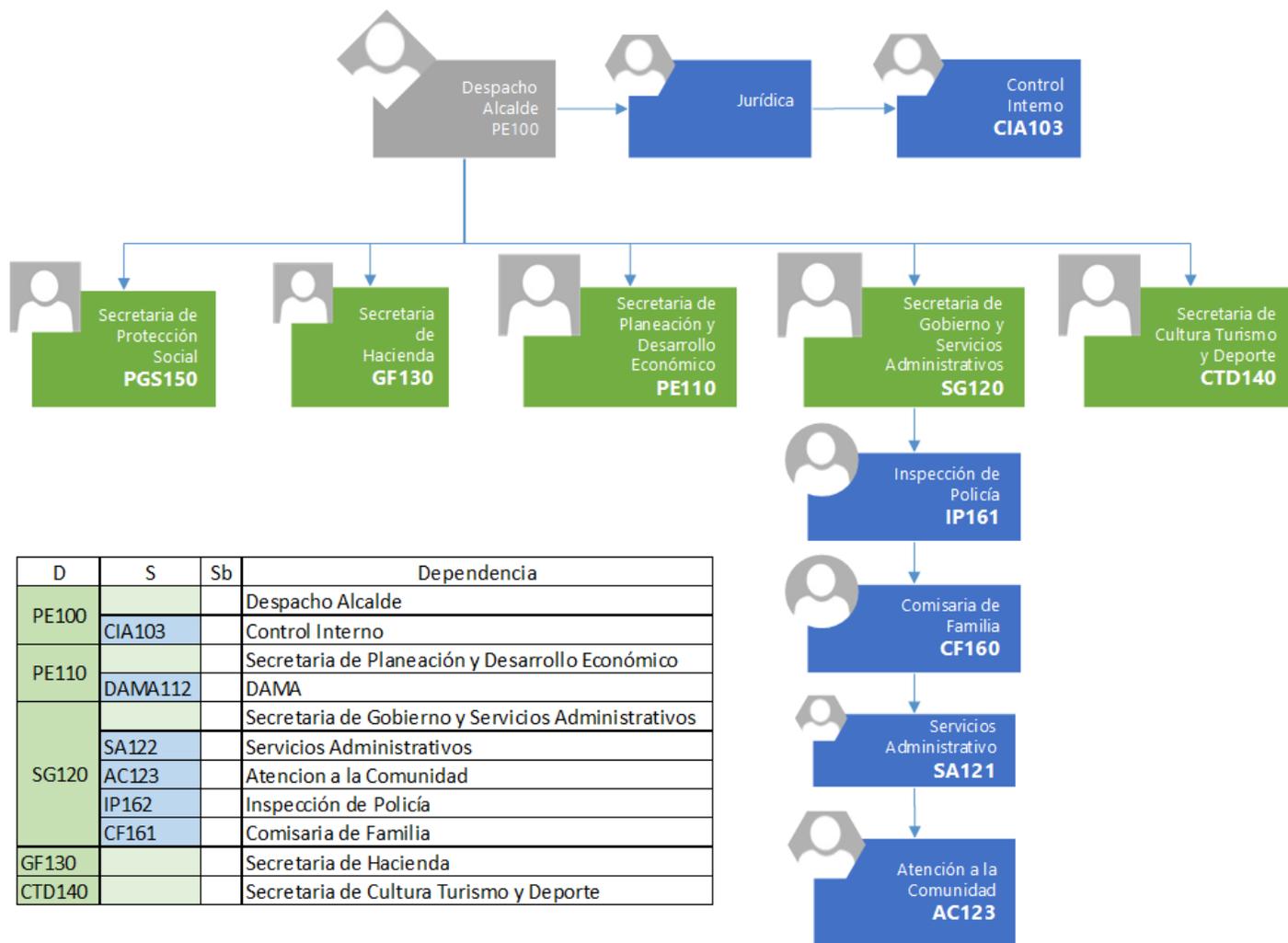
CT = Conservación Total
E = Eliminación
M = Microfilmación
S = Selección

Firma responsable: _____
Jefe de archivo

Fecha: _____

La Alcaldía de San Agustín en su estructura organico-funcional utiliza los siguientes códigos de serie y subserie para la caracterización de sus documentos, véase la imagen 27.

Figura 27. Categorización de los códigos de gestión documental en la alcaldía de San Agustín.



Nota. Elaboración propia.

En cuanto al diseño de la tabla en Excel se indica en la figura 28.

Figura 28. Tabla de Retención documental de la Alcaldía de San Agustín

ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN AGUSTIN																
TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL																
ENTIDAD PRODUCTORA:		Alcaldía Municipal de San Agustín										N° de Hoja				
DEPENDENCIA PRODUCTORA:		Depacho Alcalde										a				
CODIGOS		DESCRIPCION DOCUMENTAL										PROCEDIMIENTO				
SELECCIÓN	SUBSELECCION	SERIES	SUBSERIES	SERIE DOCUMENTAL (S)	SUBSERIE DOCUMENTAL (Sb)	TIPO DOCUMENTAL	RETENCION		SOPORTE			DISPOSICION FINAL		(Se recomienda que la normatividad que afecte la Serie o Subserie físicamente se cite al momento de elaborar las actas definitivas relacionadas con se disposición final.)		
							G	C	P	EL	E	S	CT	M/D		
PE100				ACCIONES CONSTITUCIONALES	Acciones de Cumplimiento	Acción de cumplimiento			x							Una vez termine el tiempo de permanencia en Archivo Central se Conserva Permanentemente como referente de jurisprudencia y valor sociocultural para el municipio.
						Respuesta	2	5	x							
						Anexos			x							
PE100				ACCIONES CONSTITUCIONALES	Acciones de Grupo	Acción de grupo			x							Una vez termine el tiempo de permanencia en Archivo Central se Conserva Permanentemente como referente de jurisprudencia y valor histórico.
						Respuesta	2	5	x							
						Anexos			x							
PE100				ACCIONES CONSTITUCIONALES	Acciones de Tutela	Acción de tutela			x							Una vez termine el tiempo de permanencia en Archivo Central se Conserva Permanentemente como referente de jurisprudencia y valor histórico.
						Respuesta	2	5	x							
						Anexos			x							
PE100				ACCIONES CONSTITUCIONALES	Acciones Populares	Acción popular			x							Una vez termine su retención Archivo Central procede a eliminar. No cambia con criterio de jurisprudencia después que ya haya tenido cierre del proceso.
						Respuesta	2	10	x				E			
						Anexos			x							
PE100				ACCIONES JUDICIALES	Acciones Contractuales	Acción contractual			x							Una vez termine su retención Archivo Central procede a eliminar. No cambia con criterio de jurisprudencia después que ya haya tenido cierre del proceso.
						Respuesta	2	10	x				E			
						Anexos			x							
PE100				ACCIONES JUDICIALES	Acciones de Nullidad	Acción de nulidad			x							Una vez termine su retención Archivo Central procede a eliminar. No cambia con criterio de jurisprudencia después que ya haya tenido cierre del proceso.
						Respuesta	2	10	x				E			
						Anexos			x							

Nota. Adaptado de, Archivo General de la Nación.

El actual diseño de las tablas de retención documental a pesar de que es funcional no es el adecuado para que el Software ORFEO NG lo interprete, por lo que se actualizó del diseño sin cambiar los requisitos técnicos de codificación y retención a la siguiente versión, imagen 29, la cual se realizó en base al diseño de la última versión entregada por el Archivo General de la Nación.

Figura 29. Tabla TRD Alcaldía de San Agustín compatible con Orfeo NG

TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL															
UNIDAD ADMINISTRATIVA: ALCALDIA DE SAN AGUSTIN															
OFICINA PRODUCTORA: Despacho Alcaldía															
Código		Series, subseries y tipología documental			Soporte					Retención				Disposición	
D	S	Sb			P	EL	G	C	E	S	CT	D/M	Procedimiento		
PE100	1		ACCIONES CONSTITUCIONALES												
PE100	1	01	Acciones de Cumplimiento			X		2	5			X		Una vez termine el tiempo de permanencia en Archivo Central se Conserva Permanentemente como referente de jurisprudencia y valor sociocultural para el municipio	
			Acción de cumplimiento												
			Respuesta												
			Anexos												
PE100	1	02	Acciones de Grupo			X		2	5			X		Una vez termine el tiempo de permanencia en Archivo Central se Conserva Permanentemente como referente de jurisprudencia y valor histórico.	
			Acción de grupo												
			Respuesta												
			Anexos												
PE100	1	03	Acciones de Tutela			X		2	5			X		Una vez termine el tiempo de permanencia en Archivo Central se Conserva Permanentemente como referente de jurisprudencia y valor histórico.	
			Acción de tutela												
			Respuesta												

Nota. Elaboración propia.

8.3. Conclusiones

Las normativas colombianas, como la Ley 1474 de 2011, la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, ley 962 del 2015, establecen un marco legal que promueve la eficiencia administrativa y la atención oportuna a los ciudadanos. Por lo tanto, la Alcaldía de San Agustín debe asegurarse de alinear todas sus actuaciones y procesos con las disposiciones legales vigentes. Esto implica no solo conocer y entender a fondo las leyes aplicables, sino también mejorar los mecanismos necesarios para su cumplimiento en todas las áreas de la gestión municipal. De esta manera, se evitarán posibles sanciones legales y se fortalecerá la confianza de la comunidad en la transparencia de la administración municipal

Mediante la revisión de la literatura, el análisis de casos de estudio y la experiencia observada en Alcaldía de San Agustín, se evidencia la relevancia de promover y aplicar buenas prácticas de gestión, especialmente en el contexto del Sistema de Gestión Documental Electrónicos de Archivo (SGDEA) y la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD) de los ciudadanos. La implementación de prácticas como la mejora continua, la estandarización de procesos, la racionalización de trámites y la sistematización de la gestión documental contribuye significativamente a optimizar los tiempos de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

La aplicación de herramientas de modelado de procesos como IDEF0 y BPMN han sido fundamentales para representar de forma visual y detallada de los flujos de trabajo en los procesos de atención a las PQRSD de los ciudadanos, lo que facilita la comprensión de cómo se llevan a cabo las diferentes actividades y tareas dentro de la administración municipal, Identificando áreas de mejora y optimización. Por ejemplo, se han identificado cuellos de botella, redundancias o actividades innecesarias que pueden ser eliminadas o mejoradas para agilizar los tiempos de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos. Además, estas herramientas permiten diseñar y probar diferentes escenarios antes de implementar cambios en los procesos, lo que reduce el riesgo de errores.

La digitalización de los procesos administrativos y la implementación de sistemas de gestión documental en la Alcaldía de San Agustín no solo agilizará la atención al ciudadano, sino que también se reducirán los riesgos de pérdida o extravío de información. Además de promover la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública, junto con la reducción de

tiempos de operación y la mejora de la trazabilidad, facilitando la comunicación tanto interna como externa.

En el caso de las PQRSD, es fundamental promover la participación ciudadana activa para retroalimentar el proceso de atención y mejorar la gestión. Al involucrar a los ciudadanos en la evaluación de la calidad de los servicios y en la identificación de áreas de mejora, se puede garantizar una respuesta más efectiva y orientada a satisfacer las necesidades de la comunidad. Esta retroalimentación ciudadana contribuye a la implementación de acciones correctivas y preventivas, así como a la optimización continua de los procesos de atención y gestión de las PQRSD en la Alcaldía de San Agustín.

Finalmente, se destaca la importancia del compromiso institucional y el cumplimiento normativo en la implementación de mejoras en la gestión de PQRSD. Es necesario establecer políticas claras, asignar recursos adecuados y garantizar el seguimiento constante para asegurar el éxito de las iniciativas de mejora.

Estas conclusiones resumen las principales observaciones y recomendaciones derivadas del análisis de los procesos de gestión de PQRSD, proporcionando una visión integral de los desafíos y oportunidades para la mejora continua en el ámbito de la administración municipal de San Agustín.

Bibliografía

Alcaldía de San Agustín. (2023). Historia de San Agustín. Disponible en: <http://www.sanagustin-huila.gov.co/municipio/fundaciones-de-san-agustin> (acceso Dec. 20, 2023).

Alcaldía de San Agustín. (2019). Manual de procesos y procedimientos. Disponible en: https://sanagustinhuila.micolombiadigital.gov.co/sites/sanagustinhuila/content/files/000530/26476_manual-de-procesos-y-procedimientos-san-agustin.pdf.

Alcaldía de San Agustín. (2023). Misión y visión municipio de San Agustín Huila. Disponible en: <http://www.sanagustin-huila.gov.co/alcaldia/mision-y-vision-municipio-de-san-agustin-huila> (acceso Dec. 20, 2023).

Alcaldía de San Agustín- Huila., A. (2015). *Respuesta a informe final no conformidad proceso Plan de Mejora y seguimiento PQRSD*. Gov.co. https://sanagustinhuila.micolombiadigital.gov.co/sites/sanagustinhuila/content/files/001074/53658_plan-de-mejoramiento-proceso-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-felicitaciones-2023.PDF

Alexander, A. G. (2020). Modelado de Procesos Utilizando IDEF0. Eficiencia gerencial y productividad SAC. Disponible: Disponible en: https://www.gerenciayproductividad.com/wp-content/uploads/2020/07/12_Modelado_de_Procesos_Utilizando_IDEF0.pdf

Androniki, A. (2023). The new trends of digital transformation and artificial intelligence in public administration. *Administrative Management Public*. Disponible en: <https://doi.org/10.24818/amp/2023.40-09>.

Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 del congreso de la República de Colombia. (2011). *Función Pública*. Diario Oficial No 47956, 18 de enero de 2011. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249>.

ATS Gestión Documental, (2019, marzo 4). *¿Qué es un software de gestión documental?* Atas Gestion Documental. <https://atsgestion.net/que-es-software-gestion-documental/>

Bernd, J. F. (2011). *Manual de Resala de emergenciasencia y Guía Práctica*. Academia.edu.

https://www.academia.edu/17474893/BPMN_2_0_Manual_de_Referencia_y_Gu%C3%ADa_Pr%C3%A1ctica_Spanish_Edition

Bravo, N., Penagos, A., Tangarife, F., Velásquez, S. (2018). Propuesta de mejora en el procesamiento y gestión de las PQRS de la secretaria distrital de hacienda de Bogotá. Monografía, Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano. Disponible en: <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1799/PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20EN%20EL%20PROCESAMIENTO%20Y%20GESTI%C3%93N%20DE%20LAS%20PQRS%20DE%20LA%20SECRETARIA%20DISTRITAL%20DE%20HACIENDA%20DE%20BOGOT%C3%81.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bolaños, E. (2019). Manual de peticiones, quejas y reclamos. Alcaldía de San Agustín.

Castaño Cano, K. C. (2020). Plan de mejoramiento sistema de atención al usuario y recepción de PQRS en la Alcaldía municipal de San José del Guaviare. Universidad de Pamplona. Disponible en: <http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/4226>.

Daza, A. (2023). Informe final auditoria PQRS. Alcaldía de San Agustín.

Departamento Nacional de Planeación. (septiembre 21 de 2023). Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES). Disponible en: <https://www.dnp.gov.co/conpes#:~:text=El%20Consejo%20Nacional%20de%20Pol%C3%ADtica,econ%C3%B3mico%20y%20social%20del%20pa%C3%ADs>.

Departamento Nacional de Planeación. (2013). Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano (Documento CONPES 3785). DNP. Disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/CONPES%203785%20de%202013.pdf>

Dirección de Gestión y Desempeño Institucional. (2023). Instructivo para el ingreso y diligenciamiento del formulario único de reporte de avances de la gestión – FURAG vigencia

2022. DGDI. Disponible en:
https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/42637689/2023_06_21_Instructivo_diligenciamiento_furag_mdi_v_2022.pdf/eb8ef834-c621-b617-6e6b-69a4fb3785f2?t=1687377406926.

Dumas, M. La Rosa, M. Mindlin, J. Redijeres, H.A. (2018). *Fundamentals of Business Process Management*. Second Edition. Springer Berlin Heidelberg. Disponible en:
<https://doi.org/10.1007/978-3-662-56509-4>

Flórez, L. K. J. (2021). La importancia de la calidad y el servicio. *Revista Neuronum*, 7(3), 37–41. Disponible:
<https://eduneuro.com/revista/index.php/revistaneuronum/article/view/335/422>.

Función Pública. (2018). *Modelo Integrado de Planeación y Gestión*. Gobierno Nacional de Colombia. Disponible en:
https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/28587893/2019-05-16_Presentacion_general_mipg.pdf/eb964313-8519-6642-c0ef-886ce308eebc?t=1559248280957.

Forero, J. A. O. (2018). *Propuesta de auditoria para el proceso de atención y gestión de PQRS de la alcaldía municipal de Ibagué aplicando ITIL*. (Doctoral dissertation, Universidad Católica de Colombia). Disponible en: <https://core.ac.uk/reader/213560240>.

Gestión Documental Orfeo - Software. (2018, mayo 24). Orfeolibre.org.
<https://orfeolibre.org/inicio/>

ISA 95.00.01. (2000). *Enterprise-Control System Integration Part 1: Models and Terminology*. Disponible en:
https://webstore.ansi.org/previewpages/ISA/preview_ISA+95.00.01-2000.pdf.

ISA 95.00.02. (2001). *Enterprise-Control System Integration Part 2: Object Model Attributes*. Disponible en: <https://vdocuments.mx/isa-950002-2001.html?page=1>.

ISA 95.00.02. (2005). *Enterprise-Control System Integration Part 3: Models of Manufacturing Operations Management*. Disponible en:
<https://webstore.ansi.org/standards/isa/ansiisa9500032005>.

Ley 962 de 2005 del congreso de la República de Colombia. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. *Función Pública*. (2005). Diario Oficial 45963 de julio 08 de 2005. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17004>

Ley 1474 de 2011 del congreso de la República de Colombia. *Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*. (2011). Diario Oficial No 48128, 12 de julio del 2011. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292>

Ley 1755 de 2015 del congreso de la República de Colombia. *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. (2015). Diario Oficial 49559 de junio 30 de 2015. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>

Mamrot, S. (2023). Application of business process modelling and reengineering to law making process in Poland. *JeDEM - EJournal of EDemocracy and Open Government*, 15(1), 144–168. Disponible en: <https://doi.org/10.29379/jedem.v15i1.736>.

Marcia Tavares Garcia, Marina Macedo Nunes, Marcelo Fantinato, Sarajane Marques Peres, Lucinéia Heloisa Thom. (2023). BPMN-Sim: A multilevel structural similarity technique for BPMN process models. *Information Systems*. Volume 116. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.is.2023.102211>.

Mesloub, K., Innal, F., Ducq, Y. (2023). Emergency response plan modeling using IDEF0 and BPMN approaches. *International Journal of Safety and Security Engineering*, Vol. 13, No. 2, pp. 375-384. Disponible en: <https://doi.org/10.18280/ijssse.130220>.

Meng Tian, Yang Chen, Guanghao Tian, Wei Huang, Chuan Hu. (2023). The role of digital transformation practices in the operations improvement in manufacturing firms: A practice-based view. *International Journal of Production Economics*. Volume 262. 108929. ISSN 0925-5273. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2023.108929>.

Ministerio de Educación. (2022). Buenas Prácticas Índice de Desempeño institucional (IDI). Disponible en: https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-387706_recurso_18.pdf.

Pabón, L. (2023). Plan anticorrupción y atención al ciudadano. Alcaldía de San Agustín. Disponible en: https://sanagustinhuila.micolombiadigital.gov.co/sites/sanagustinhuila/content/files/000842/42093_plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2023.pdf#page=18&zoom=100,148,492.

Pabón, L. (2023). Plan estratégico de tecnologías de la información (PETI). Alcaldía de San Agustín. Disponible en: https://sanagustinhuila.micolombiadigital.gov.co/sites/sanagustinhuila/content/files/000864/43194_plan-estrategico-tecnologias-de-la-informacion-peti.pdf.

Parra, S. P. (2019). Estrategia para la atención oportuna de peticiones, quejas, reclamos, trámites y servicios –PQRTS- en la Alcaldía de Santiago de Cali. Monografía, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/25215>

Pressman, R. S. (2010). *Ingeniería del Software Un Enfoque Práctico*. Javier8a.com. <https://www.javier8a.com/itc/bd1/ld Ingenieria.de.software.enfoque.practico.7ed.Pressman.PDF>

Sánchez, A. S., Prado López, H. R., Garro Aburto, L. L., Díaz Dumont, J. R., Aliaga Pacore, A. A., & Uribe Hernández, Y. C. (2022). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Gestión I+D*, 5(1), 84–102. Disponible en: http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/17708

Universidad Nacional del Sur. (2023). *Introducción a la Operación de Computadoras Personales*. Edu.ar. <https://cs.uns.edu.ar/materias/iocp/downloads/Apuntes/Unidad%202%20-%20Software.pdf>

Viento, P. (2014). Propuesta de mejora en el trámite de peticiones quejas sugerencias y reclamos en la alcaldía de Bojaca Cundinamarca. Monografía, Universidad Libre. Disponible en: <https://hdl.handle.net/10901/9929>.

L. Prades, F. Romero, A. Estruch, A. García-Dominguez, J. Serrano, (2013), *Defining a Methodology to Design and Implement Business Process Models in BPMN According to the*

Standard ANSI/ISA-95 in a Manufacturing Enterprise, *Procedia Engineering*, Volume 6, Pages 115-122, ISSN 1877-7058, <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2013.08.283>.

A. Sánchez, D. Zúñiga, O. Rojas, (s. f), Aplicación de la categoría “Administración de Operaciones de Calidad” del estándar ISA-95 a un Caso de Estudio, https://www.academia.edu/3177874/Aplicacion_de_la_categoria_Administracion_de_Operaciones_de_Calidad_del_estandar_ISA_95_a_un_caso_de_estudio.